ESTIMATES

Human Resources Development Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/43-2002
ISBN 0-660-62115-0

103-02684/

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering its commitments. The report also associates performance with earlier commitments as well as achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organisation according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:

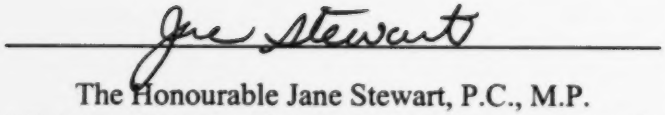
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5

OR to this Internet address: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

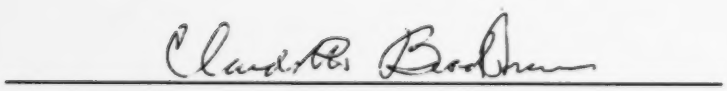
Human Resources Development Canada

Departmental Performance Report
For the period ending
March 31, 2002

Approved by:



The Honourable Jane Stewart, P.C., M.P.
Minister of Human Resources Development Canada



The Honourable Claudette Bradshaw, P.C., M.P.
Minister of Labour and Federal Co-ordinator on Homelessness

Page

Ministers' Messages 2

Departmental Overview

Who We Are 4
How We Serve Canadians 5
2001-2002 Expenditure Profile 6

HRDC Environment

Departmental Context and Operating Environment 7
Our Strategic Outcomes and Service Lines 10

Performance Results and Policy Accomplishments

Income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants 11
Opportunity to fully participate in the workplace and community 18
Safe, fair, stable and productive workplaces 36
Sustainable and effective program management and service delivery 41

Supplementary Information

Table of Contents 52
Financial Performance 53
Specified Purpose Accounts 62
Details on Transfer Payments 67
Statutory Annual Reports 79
Consolidated Reporting 90
Evaluations and Audits 112

Websites and References 116

Index 118

The 2001 Speech from the Throne set out an ambitious agenda for the Government of Canada. It put enabling the fullest possible participation of all Canadians in our economy and society at the centre of government priorities. Throughout 2001-2002, Human Resources Development Canada (HRDC) made important contributions to translating that agenda into results for Canadians.

For example, HRDC is leading the way on the government's work to ensure that all Canadians have the skills and learning for a changing economy and society. To work towards an action plan for what Canada could achieve and how we can do it, "Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians" analyzed the issues and proposed goals and milestones as part of Canada's Innovation Strategy.

HRDC's role to open doors for Canadians went much further than that. Our policies, programs and services reached out to Canadians of all ages, ranging from children and families assisted through the National Child Benefit and improved Employment Insurance benefits to students assisted by Canada Student Loans and Canada Study Grants, and seniors receiving Canada Pension Plan and Old Age Security benefits.

Equally important was our commitment to provide services in the most modern ways. We made major strides in bringing our programs and services on-line. We continued to expand the information on jobs, learning and social and workplace topics that are available at the click of a mouse. This leadership in making the Government of Canada the most connected to its citizens is also part of our contribution to building a strong and vibrant place for Canada and all Canadians in an exciting and competitive world.

The Honourable Jane Stewart, P.C., M.P.
Minister of Human Resources Development Canada

This past year has been an exciting and productive time in areas under my responsibility—labour and homelessness—and I am very pleased to report on the Government of Canada's progress.

Over the course of 2001-2002, the Labour Program continued its mission to promote a fair, healthy, safe and productive working environment. Our policies and activities fostered constructive labour-management relations and equipped Canadians with the skills needed to respond to emerging trends in the workplace.

Our work concentrated on mediation and conciliation, occupational health and safety and labour regulations under the *Canada Labour Code*, including provisions to address ergonomics and violence in the workplace. Further progress was made with the review of the *Employment Equity Act* and on international labour relations as the Labour Program worked to achieve the right balance among the interests of employees, organized labour and employers.

The same commitment to leadership, partnership and results is at work in our government's efforts to address homelessness. In my role as Federal Coordinator on Homelessness, I have had the opportunity to visit many communities across Canada and see the way governments and local groups have joined together to make a real difference in helping to prevent and alleviate homelessness. I am proud of the way the Government of Canada and communities across the country have worked together to identify priorities and develop local solutions to help Canada's homeless people.

The contributions of both the Labour Program and the National Homelessness Initiative are an important part of the Government of Canada's commitment to building a stronger and more inclusive Canada. And, I strongly believe the progress made this year reaffirms that commitment.

The Honourable Claudette Bradshaw, P.C., M.P.
Minister of Labour and Federal Co-ordinator on Homelessness

Who we are

Human Resources Development Canada (HRDC) represents the social face of the Government of Canada. Our Mission expresses our ultimate goal and our Vision guides us on what we do and how we do it.[1]

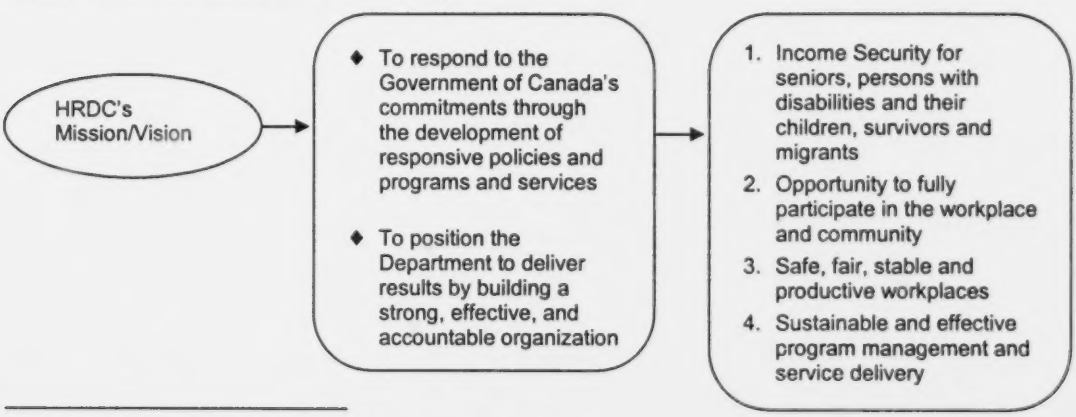
Our **Mission** is: "To enable Canadians to participate fully in the workplace and the community".

The *Department of Human Resources Development Act* sets out HRDC's **mandate** to the government and to Canadians. This is to develop the human resources of Canada with the objective of enhancing employment, encouraging equality and promoting social security, and overseeing labour issues that have not been assigned to any other department, board or agency of the Government of Canada and over which Parliament has jurisdiction. Our mandate is oriented to the needs of Canadians of all ages (children, youth, working age adults, seniors) as well as those with distinct needs (Aboriginal people, Canadians with disabilities, homeless Canadians and others). Citizen-focused service delivery guides our efforts to enable Canadians to participate fully in the workplace and the community.

The Department has identified four main strategic outcomes that reflect how our work is expected to generate benefits for Canadians and achieve appropriate levels of effective, efficient and citizen-centred management.

We have defined core activities that translate into policy commitments and leadership for Canadians. They also mean dedication to maintaining high quality programs and services for Canadians. These activities take place through **programs** and **services** that our staff at headquarters and in our offices across Canada deliver to Canadians through all channels of HRDC's Service Delivery Network. Most are grounded in meeting requirements of **legislation**, such as the *Employment Insurance Act*, the *Canada Pension Plan Act*, the *Old Age Security Act*, the *Canada Labour Code*, the *Employment Equity Act*, and the *Canada Student Financial Assistance Act*.

The following diagram represents the objectives and the strategic outcomes that are derived from our Mission and our Vision.



[1] For HRDC's Vision, see *Handbook on Values and Ethics in HRDC* at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbook.shtml

How We Serve Canadians

Canadians turn to HRDC for programs and services at all stages of their lives. For example, in 2001-2002, we received 42 million inquiries to our call centres, distributed Income Security Programs benefits to 4.6 million Canadians, processed 2.9 million Employment Insurance claims and provided $1.5 billion in loans and study grants to more than 440,000 students. We also provided information on social service, workplace and labour market topics through our publications, websites and directly from our staff.

"Serving the public interest means addressing the needs of citizens, clients and taxpayers in a balanced way."

[Results for Canadians]

We deliver our programs and services through people, partnerships and technology. We do so in a multi-channel environment including in-person service, electronic service via kiosks, telephone, Internet and mail. Our Modernizing Service for Canadians Initiative and our Service Delivery Policy guide our decisions on the design and delivery of our services to ensure they are integrated and citizen-focused.

With close to 26,000 employees, HRDC's Service Delivery Network is composed of 100 main Human Resource Centres of Canada (HRCCs) and 220 satellite offices in communities. The delivery network includes 21 call centres (11 Employment Insurance call centres, and 10 Income Security Programs call centres), 4 regional Information Technology Centres and more than 5,000 interactive kiosks. Through our Internet site, HRDC provides extensive information on programs and services, with our electronic Job Bank being, by far, the most popular government website.

One indication of the strength of our service delivery presence is the agreement with Treasury Board Secretariat (TBS) that HRDC would take over management of the Service Canada in-person network that TBS had launched, effective April 1st, 2002. The result means HRDC is responsible for managing a service that provides information to Canadians on all Government of Canada programs and services from centres located in 64 HRDC locations, 156 Canada Post sites and 8 Department of Canadian Heritage offices. As well, HRDC has assumed leadership and management responsibility for the "Canadians Gateway",[2] the primary entrance to the government's main website, the "Canada Site".[3] Citizens are able to obtain information on all Government of Canada programs and services from one location.

"Responsive and well-managed federal organizations, oriented to the needs of citizens and working in collaboration with other levels of government and with the private and not-for-profit sectors, are critical to the achievement of national goals."

[Results for Canadians]

To ensure better co-ordinated, more effective and efficient policies, programs and services, we often seek results through collaborative arrangements with partners such as provincial and territorial governments, as well as Aboriginal organizations. Our partners use funds from HRDC to design and deliver programs and services that meet shared social and labour market priorities. We increasingly work with the voluntary and private sectors, labour and educators, as well as communities to achieve our goals. These partnerships are expected to show the same accountability for results and appropriate and effective use of public funds that we require from internal HRDC units.

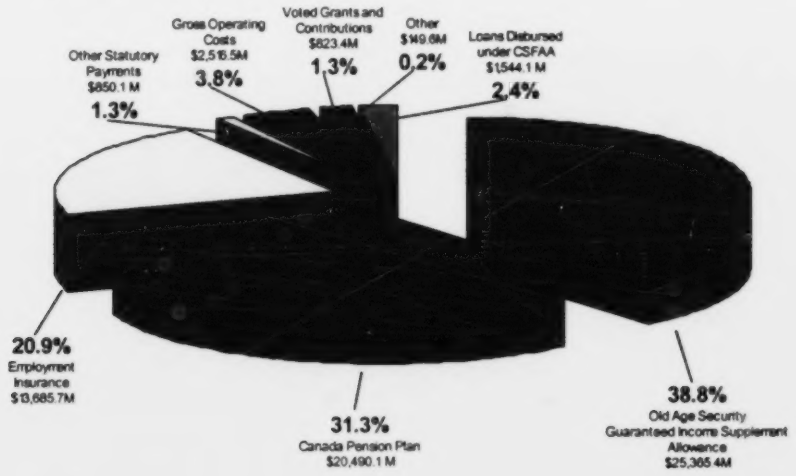
2 For further information on the Canadians Gateway, see http://canada.gc.ca/cdns/indiv_e.html

3 For further information on the Canada Site, see http://www.Canada.gc.ca/main_e.html

2001-2002 Expenditure Profile

Although HRDC has the greatest expenditure on programs and services of any department at $65 billion, more than $60 billion, or 92% of this spending, goes directly to individual Canadians through the Employment Insurance (EI), Canada Pension Plan (CPP), Old Age Security (OAS) programs, Canada Student Loans and other statutory transfer payments.

CONSOLIDATED TOTAL: $65,424.9M



HRDC'S GROSS EXPENDITURES		
Budgetary		
Net Operating Costs		882.5
Add Recoveries in relation to:		
Canada Pension Plan	246.9	
Employment Insurance Account	1,318.1	
Workers Compensation	69.0	1,634.0
Gross Operating Costs		**2,516.5**
Voted Grants and Contributions		**823.4**
Total Gross Expenditures		3,339.9
Other – Workers Compensation and EI/CPP Charges and Recoveries		**149.6**
Non-Budgetary		
Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act (CSFAA)*		**1,544.1**

STATUTORY TRANSFER PAYMENTS		
Grants and Contributions:		
Old Age Security programs		**25,365.4**
Other Statutory Payments:		
Canada Student Loans	449.0	
Canada Education Savings Grant	334.2	
Others	1.3	784.5
Total		26,149.9
Canada Pension Plan benefits		**20,490.1**
Employment Insurance benefits		
Part I	11,602.0	
Part II	2,083.7	**13,685.7**
Other Specified Purpose Accounts[a]		65.6
Total Statutory Transfer Payments		**60,391.3**

a. Includes payments related to Government Annuities Account and Civil Service Insurance Fund.

Departmental Context and Operating Environment

HRDC policies and programs are designed to respond to changes in social, economic and labour market conditions that affect Canadians and their communities most. In 2001-2002, our environment was marked by a series of factors that required us to reallocate resources and corporate priorities in order to better meet our mandate.

Following relatively strong growth from the period 1998-2000, economic growth in 2001-2002 was lower than anticipated. Canada experienced economic slowdown in early 2001 which was worsened by the events following the September 11th terrorist attacks on the United States. That was followed by modest growth in early 2002.

The effect was most evident in the labour market. Total employment grew by 1.0% in 2001, translating into just over 150,000 new jobs compared to a growth rate of 2.6% with more than 360,000 new jobs in 2000. The unemployment rate at the beginning of 2001-2002 was 7.0%. In the aftermath of the September 11th terrorist attacks, the Canadian economy contracted further with employment falling in almost all sectors. In December 2001, the unemployment rate posted its highest level (8.0%) since the spring of 1999. Although the economy rebounded in the first three months of 2002, the unemployment rate (7.7%) was still higher than was anticipated at the beginning of the fiscal year.

The increased volume of Employment Insurance claims reflected the reality of slower than projected level of economic growth. The estimated number of Canadians who received Employment Insurance benefits in March 2002 was over 1,000,000, 18.8% higher than in March 2001. Total benefits paid in March 2002 were 17.8% higher than in March 2001.

During 2001-2002, we also had to respond to changes in local and sectoral labour markets, such as the conditions facing Canada's softwood lumber industry and many parts of the agricultural industry. Tourism, trucking, air travel, accommodation and related service industries were all affected significantly by the events of September 11th. The resulting layoffs and job losses led us to adjust priorities and resources to meet the needs of the Canadians and communities that were affected. In response to the need to reallocate resources, significant efforts were directed at implementing work-sharing agreements to reduce the number of workers who otherwise would have been laid off. This reduced the impact on Employment Insurance claims.

During 2001-2002, we also ensured that Canadian workplaces were safe, fair, stable and productive through the administration of legislation that governs occupational health and safety, labour standards and labour relations for federally-regulated workplaces. A key accomplishment in this fiscal year included ensuring that workplace concerns were addressed in the modernization of the *Canadian Human Rights Act* and the resolution of 93.7% of collective bargaining disputes without a work stoppage.

More generally, we saw a continued shift to a demand for workers with stronger and more varied skills. Shortages of skilled workers in many occupations and industries existed alongside large numbers of Canadians without sufficient literacy and employability skills for an increasingly knowledge-based economy. Jobs requiring less

than high school completion continued to decline, while occupations requiring post-secondary training accounted for most new jobs.

During 2001-2002, in our effort to provide opportunities for all Canadians to fully participate in the workplace and community, we supported the process that led to the release of the Government of Canada paper *Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians*. This is the beginning of an extensive engagement strategy that involves all our partners with particular emphasis on children and youth, post-secondary education, adult learning and immigration.

During 2001-2002, HRDC continued to play an important role in meeting the needs of Canadians with special needs including children, youth, Aboriginal people, seniors, persons with disabilities and immigrants. Our contribution to work on children and youth issues included continued support for Government of Canada collaborative work with the provinces and territories to strengthen supports for children and families through the National Child Benefits, the National Children's Agenda and the Early Childhood Development Agreement. We also supported programs that assisted young Canadians to make a successful transition from school to work and to succeed in the labour market.

In 2001-2002, Canadian seniors constituted the fastest growing population group. It was estimated that close to 4 million Canadians were 65 years of age or older, representing about 13.0% of the population. This resulted in an increased number of people who were eligible for seniors' benefits during 2001-2002. HRDC responded to the growing demand through continuing efforts to ensure effective service delivery.

Aboriginal people continued to face great challenges according to every social and labour market indicator. The 2001 Speech from the Throne outlined the Government of Canada's commitment to work with Aboriginal communities to help ensure that Aboriginal children receive the best possible start in life. New investments were announced in the 2001 budget in response to this commitment. Given our longstanding involvement in social and labour market programs and services designed to meet the needs of Aboriginal people, a particular focus for HRDC was to ensure effective partnerships with Aboriginal groups and other government departments. These partnerships support the government's commitment, support the implementation of the new investments, and address the needs of a growing Aboriginal population.

Many persons with disabilities continue to face challenges in finding and retaining employment. According to the most recent data from the Health and Activity Limitation Survey, while 29% of persons with a mild disability are not in the labour force, this proportion is three-quarters higher for persons with a severe disability. During 2001-2002, our work focused on improving the delivery of disability benefits, including CPP disability benefits and Employment Insurance sickness benefits. We also continued to support persons with disabilities in their attempts to return to the workplace.

In recognition of the growing need for immigrant workers in the Canadian labour market, HRDC continued to support the Government of Canada's immigration policies during 2001-2002 by working in partnership with other government departments to ensure that Canada continues to attract the highly skilled immigrants it needs and helps them to achieve full integration within labour markets. We negotiated and administered social security agreements with other countries to ensure reciprocity in the collection of pensions.

The adoption of new technologies to modernize government is a major ongoing federal priority that is currently transforming the public service. HRDC is a leading department in the delivery of services to Canadians and we play a pivotal role in the Government of Canada's commitment to being the government most connected to its citizens by 2005. During 2001-2002, rapid changes in technology and the public's expectation for high quality services from government continued to encourage HRDC to explore and implement the electronic delivery of programs and services and the development of essential supports, such as appropriate levels of security. The Modernizing Service for Canadians Initiative has been developed to essentially put citizens first in transforming and integrating government services. It builds on our on-line service initiative as well as initiatives to improve our IT infrastructure and our Service Delivery Network.

Our Strategic Outcomes and Service Lines

During 2001-2002, HRDC pursued priorities and results toward the achievement of the Strategic Outcomes that we endeavour to provide for Canadians. Each Strategic Outcome is the focus of an individual section of this report, which includes our accomplishments and results, including related performance indicators.

The table below identifies the four strategic outcomes and our service lines: Income Security (IS), Employment Insurance Income Benefits (EIIB), Human Resources Investment (HRI), Labour (LAB), Service Delivery Support (SDS) and Corporate Services (CS).

Our Strategic Outcomes	Our Service Lines					
	IS $46,143M FTEs: 3,949	**EIIB** $12,218M FTEs: 7,576	**HRI** $5,716M FTEs: 4,013	**LAB** $179M FTEs: 682	**SDS** $515M FTEs: 4,518	**CS** $505M FTEs: 3,047
1. Income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants (Page 11)	✓					
2. Opportunity to fully participate in the workplace and community (Page 18)		✓	✓			
3. Safe, fair, stable and productive workplaces (Page 36)				✓		
4. Sustainable and effective program management and service delivery (Page 41)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Total HRDC Service Lines	**$65,276M**	
Other Costs	$149M	
Consolidated Total	**$65,425M**	**FTEs: 23,785**

Income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants

Human Resources Development Canada (HRDC) administers the Government of Canada's public pensions. This means we play an important role in the lives of Canadians by promoting and strengthening income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants to and from Canada.

The Canada Pension Plan (CPP) and the Old Age Security (OAS) programs together comprise the largest annual federal government expenditure. Since their beginning some 75 years ago, these programs — and the OAS's related assistance programs for lower income seniors: the Guaranteed Income Supplement (GIS), the Allowance and Allowance for the Survivor — have resulted in significant improvement in the quality of the lives of Canadians.

In 1980, almost 21% of all seniors in Canada were living below the poverty line.[4] By 1999, the year for which the most recent statistics are available, this number had been reduced to 8.2%.[5] This substantial reduction can be attributed largely to the CPP and the Quebec Pension Plan and amendments to the OAS program.

This major social policy achievement has earned international attention for Canada as a country with a model income retirement system. The incidence of seniors with low income in Canada is among the lowest of all member states of the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD).

Ensuring that Canada's public pension system continues to be strong, effective and affordable is a public policy priority.

The following payments have been directed to Canadians during the last three years.

STATUTORY AND NON-STATUTORY TRANSFER PAYMENTS[a]

(millions of dollars)	Actual		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Old Age Security Related Transfer Payments[b]	23,414.4	24,258.5	25,365.4
CPP Benefit Payments[c]	18,799.0	19,494.0	20,490.1
Total	**42,213.4**	**43,752.5**	**45,855.4**

a. For complete financial information by Service Line, see Figures 2 to 5 on pages 55 to 59.
b. For additional OAS information, see pages 87 and 88.
c. For additional CPP information, see page 64.

4 Statistics Canada's 1998 "Low-Income Cut-Off" (LICO) data as reported in *Low Income Among Canada's Seniors.*
5 Statistics Canada, Catalogue No. 75-202 XIE.

In our *2001-2002 Report on Plans and Priorities* we identified one major priority relating to this strategic outcome: *Continuous Improvement in the Canada Pension Plan Disability Benefits*. These improvements were driven by a client-centred service delivery approach and aimed at helping Canadians understand the CPP Disability program and the range of support services available to them. During the past year we also worked on emerging priorities for our other client groups which include: seniors, seniors with low incomes, survivors, migrants and CPP contributors.

A table summarizing all performance indicators related to this strategic outcome is on page 17.

Benefits to Canadians:

Improving the lives of Canadians through income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants.

Seniors

The public pension system is the Government of Canada's most tangible means of providing for seniors. While its value is not limited to one age group, its impact is particularly clear for seniors.

Our senior clients are those who are eligible for and receive an OAS and/or a CPP retirement pension. To receive OAS, an individual living in Canada must be 65 years of age, a Canadian citizen or legal resident, and have lived in Canada for at least 10 years after reaching age 18. The CPP Retirement pension can be taken as early as age 60, and individuals must have made at least one valid contribution to the Plan to receive a monthly benefit.

Approximately 4 million seniors received $19.8 billion in OAS payments from the Government of Canada in 2001-2002. 1.4 million of these individuals also received another $5.2 billion in Guaranteed Income Supplement (GIS) benefits. When CPP Retirement benefits are included, total public pension payments made by the Government of Canada to seniors amounted to more than $39.3 billion during the year.

Apart from retirement pensions, benefits are also available under the OAS and CPP programs to aid Canadians through other life events, such as an individual surviving the death of a spouse or becoming disabled. In 2001-2002, the Government of Canada paid out $45.8 billion for all benefits under OAS and CPP from HRDC.

Seniors with Low Incomes

The GIS is of particular importance to seniors with low incomes. It provides additional financial assistance to OAS pensioners in Canada who have little or no other income. The amount paid depends on income and marital status. As noted above, approximately 1.4 million seniors received $5.2 billion in GIS benefits in 2001-2002. The OAS program also includes a benefit called the Allowance, which is a supplement payable to low income individuals 60 to 64 years of age who are the spouse or common law partner of an OAS pension recipient or the survivor of one.

"There was a time in Canada when retirement often meant facing a new life of hardship. A generation ago, Canadians set a national goal to eliminate poverty among seniors, and we have made significant progress."

[Speech from the Throne, January 2001]

A particular priority during the year was to enhance our ongoing efforts to reach seniors to inform them about the financial assistance possibly available to them and to simplify the application process for this assistance. For example, we continued approaches such as mailing OAS applications directly to people nearing their 65th birthday and distributed brochures and fact sheets through Human Resource Centres of Canada. To build on these efforts, we began a national GIS advertising campaign in March 2002 using advertisements on television, radio and more than 1,800 weekly community newspapers across the country. We later extended this to include advertisements in seniors' publications. We also sent out 4.5 million inserts with information on the GIS with CPP and OAS T4 statements in early 2002 to reach clients directly.

We worked closely with the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) in the effort to reach all eligible Canadians. In February 2002, we began to send personalized GIS applications to 105,000 potential clients who had declared relatively low income levels on their income tax returns but were not receiving the GIS. As of June 2002, 75,000 people returned these applications to us and 70,000 of them have already been found eligible for GIS benefits. Based on the final evaluation of this initiative and our advertising, we may launch a mailing to seniors who have younger spouses who may be eligible for Allowance benefits. The results of the mailing campaign and estimates of potential clients not receiving OAS, GIS or Allowance benefits will be reported in 2002-2003 when the comprehensive data will be available.

At the same time, CCRA sent letters to some 65,000 tax filers who were over age 65 and who had declared low income on their income tax return, but who did not indicate that they were receiving either OAS or GIS benefits. The letters provided information about available benefits and encouraged the recipients to apply. This led to 20,380 telephone calls for additional information. As of June 2002, we had mailed 3,000 OAS applications to potential clients. CCRA also included a message about the GIS in its income tax guide for Canadian seniors.

To simplify the application process, we significantly improved the standard letters that we send to clients and our application forms. We also began to assess all our written materials for clarity and are editing them to eliminate jargon and bureaucratic language. We also continued work to simplify our standard application kits. We expect this to improve service by reducing clients' need to contact us to clarify what we need from

them. It should help clients to provide us with all the information we need to make decisions as promptly as possible.

Persons with disabilities

Canada Pension Plan (CPP) Disability benefits are available to individuals who have contributed to the Plan, meet the eligibility requirements, and who have a "severe and prolonged" disabling condition according to the CPP legislation. Improving the delivery of these disability benefits was a major focus in 2001-2002.

We instituted new procedures to improve client service in 2001-2002. For example, our staff now call applicants soon after we receive an application to ensure that applicant understands the process and our information requirements. Once we have decided on an application, staff call again to explain the decision to the applicant, before mailing out the decision letter. This more personalized approach helps clients better understand the medical reasons for decisions on their applications, which is especially important if a decision is unfavourable. The result has been a more client-friendly application process, which has contributed to a decrease in appeals. The number of applications for reconsideration of an initial decision dropped from 12,649 in 2000-2001 to 12,092 in 2001-2002 and the number of Review Tribunal appeals received decreased from 6,043 to 5,860.

When someone makes an appeal to a Review Tribunal, our staff ensure the appellant receives full information about the government's position at least one month before their hearing. This helps clients understand the rationale behind the original decision and gives them more time to prepare for the hearing.

We also made processing improvements with simplification and streamlining. These are expected to show improved adjudication of applications of disability benefits and ensure consistency and transparency in our decision-making. As part of this, we began work on initiatives including a fast-track process for terminally ill applicants.

As part of our commitment to keeping clients better informed, we launched a newsletter for recipients of disability benefits. We mailed out the first issue of *Staying in Touch* in the fall of 2001 to 283,300 beneficiaries and to 17,000 recipients of children's benefits. We have received positive feedback from these clients.

We continued to support clients in their attempts to return to the workplace, when appropriate, with further assistance through vocational rehabilitation. In May 2001, we implemented a new Allowable Earnings policy that allows CPP Disability beneficiaries to earn as much as $3,900 annually from work without informing HRDC and without losing benefits. Once that limit is reached, our staff talk to the client about his or her current work situation and future work goals. If the client can only work once in a while, he or she may be allowed to earn more than the annual $3,900 while still receiving CPP Disability benefits.

Building partnerships was a major part of our work in 2001-2002. Senior CPP staff met with private disability insurance providers, for example, to find ways to improve communications and reduce duplicate requirements for our mutual clients. We also worked with the constituency offices of Members of Parliament (MPs) who provide information on these programs to more than 27,000 constituents a year. To assist them, our staff gave 197 presentations about available benefits last year, information that we keep updated through a MPs Website.

In 2001-2002, we committed to establishing links between CPP and Employment Insurance (EI) Sickness Benefits to provide seamless service. We continued discussions regarding how to provide better client service to those who need the benefits or services of both programs. As part of this, we are working to improve our understanding of how and why clients move from EI to the CPP Disability program to ensure that our plan to streamline services is appropriate and client-focused.

Physicians, and especially general practitioners, are very important partners in the disability benefits process. To help physicians understand their role in the determination of patient eligibility, we developed a new publication: *A Physician's Guide to Canada Pension Plan Disability Benefits.* We sent the Guide to 26,000 general practitioners in March 2002 and posted it on our website.

Finally, to gain the perspective of the disability community on the delivery of the CPP Disability benefits on an ongoing basis, we created an advisory roundtable of non-government members. It first met in December 2001.

To assess the results of these and future client-service delivery improvements, we had committed to using a comprehensive evaluation framework to measure outcomes, monitor performance and identify best practices for all business processes. We have made good progress in developing the framework, which we expect to be complete by the fall of 2002.

Survivors

One of life's most difficult transitions is a death in the family. Survivors of a deceased CPP contributor or low-income OAS pensioner may be eligible for survivor benefits. HRDC has ongoing efforts to reach out to these Canadians to make the application process as easy as possible for them. We developed a customized statutory declaration that could be accepted in lieu of a death certificate for the families of the victims of September 11, 2001 and dedicated a specific service delivery agent to provide assistance to these families. In this way, HRDC was able to process their applications quickly and compassionately, without adding to their distress.

Migrants

In recognition of the growing movement of people across international borders, HRDC has negotiated and administered social security agreements with other nations for many years. These agreements help protect pensions by enabling Canadians to receive benefits from other countries and to receive CPP payments if they live abroad. They also eliminate duplicate contribution payments and permit continuity of social security coverage when Canadians are posted to work temporarily (up to five years, in most cases) outside the country.

In 2001-2002, we signed new agreements with the Czech Republic, Hungary and Slovakia bringing the total number of signed social security agreements to 46. We signed revised agreements with Australia, the Netherlands and Sweden. A new agreement with Uruguay and a supplementary agreement with the Philippines also entered into force during the year.

Contributors

"...because it has a diversified funding approach, Canada's retirement income system is less vulnerable to changes in economic and demographic conditions than are systems in countries that use a single funding approach."

[Annual Report of the CPP, 2000-2001]

With very few exceptions, every person in Canada, except for Quebec, over the age of 18 who earns a salary must pay into the CPP. While the province of Quebec has a similar program, the CPP and Quebec Pension Plan (QPP) work together to ensure that all contributors have some income protection. To explain the system and offer resource information, the Department developed a brochure *Canada's Retirement Income System: What's in it for you?* Distribution began in April 2001, mainly through financial planners and associations and our Human Resource Centres of Canada.

To help Canadians plan for their retirement, we sent personalized Canada Pension Plan Statement of Contributions to almost 13 million contributors in 2001-2002. Each provided detailed personal information on the individual's contributions to the CPP (or to the QPP) and gave an estimate of what to expect from the Plan in the way of retirement or other benefits. A supplement included with the statement provided further information on public pensions, as well as financial and planning information suited to the age of the contributor.

Summary of Performance Indicators

The following table reports on performance indicators, objectives and results, for the year 2001-2002.

Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
Average number of working days to process Old Age Security (OAS) applications	O: 28 days R: 22 days
Average number of working days to process Canada Pension Plan (CPP) applications (excluding disability benefits)	O: 28 days R: 28 days
Average number of working days to process initial CPP Disability applications[6]	O: 32 days R: 66 days
Average number of days to process first level of appeal (CPP Disability)[7]	O: 71 days R: 78 days
Number of Disability beneficiaries with whom follow-up contact has been made[8]	O:10,000 R: 8,900
Number of Disability beneficiaries attempting to return to work[9]	O: 3,000 R: 1,962

6 Results include applications received with incomplete information, which delay decisions regarding eligibility.

7 Ibid.

8 The shortfall is primarily because NHQ medical adjudication resources were diverted to work on regional backlogs of initial applications.

9 The shortfall in the total number of clients who self-reported their return to work resulted from the implementation of the May 2001 Allowable Earnings policy which provides that CPP Disability beneficiaries need not report their return to work to HRDC until their earnings exceed $3,900 annually.

Opportunity to fully participate in the workplace and community

The Government of Canada recognizes that Canada's quality of life is improved when all Canadians have the opportunities and skills to be self-reliant and to actively contribute to economic and social development of their own lives and those of their communities. HRDC contributes to this through a range of programs and services that we deliver directly or in partnership with other levels of government, Aboriginal organizations, and the private and voluntary sectors.

For more than 60 years, EI has ensured individual well-being, economic stability and a flexible labour market by providing temporary income support to people who lose jobs through no fault of their own and to those who have to leave work due to sickness or the birth or adoption of a child and subsequent parental responsibilities.

HRDC also contributes to reaching this goal through research and evaluation activities. Research activities guide HRDC's development of creative solutions to issues and challenges, while evaluation activities assess how well our programs function.

The following payments have been directed to Canadians during the last three years.

STATUTORY AND NON-STATUTORY TRANSFER PAYMENTS[a]

	Actual		
(millions of dollars)	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Non-Statutory Grants & Contributions	884.0	763.9	821.6
Statutory Transfer Payments	1,082.9	1,134.7	784.5
Sub-Total	1,966.9	1,898.6	1,606.1
EI Part I - Benefit Payments	9,299.7	9,505.0	11,602.0
EI Part II - Employment Benefits and Support Measures	1,980.3	1,938.9	2,083.7
Sub-Total Employment Insurance Benefits	11,280.0	11,443.9	13,685.7
Other - Government Annuities and Civil Service Insurance Payments	72.9	69.0	65.6
Non-Budgetary - Loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act*	N/A	1,415.3	1,544.1
Total	**13,319.8**	**14,826.8**	**16,901.6**

N/A – not applicable

a. For complete financial information by Service Line, see Figures 2 to 5 on pages 55 to 59.

In our *2001-2002 Report on Plans and Priorities* we identified six major priorities related to this strategic outcome:

- Skills and Learning: An educated, skilled and prepared workforce;
- Inclusion in the workplace and community;
- Attachment to and re-integration into the labour market;
- Community, private and voluntary sector capacity to promote human development;
- Implementing EI legislative changes; and
- Building understanding and awareness of EI requirements.

A table summarizing all performance indicators related to this strategic outcome is on page 35.

Skills and Learning: An Educated Skilled and Prepared Workforce

Benefits to Canadians:

By promoting lifelong learning and supporting skills development, we help to ensure that Canadians can better adapt and prosper in an increasingly global economy.

[*Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians*]

The Government of Canada recognizes that the countries that succeed in the 21st century will be those whose citizens are creative, adaptable and well-skilled. The 2001 Speech from the Throne committed the Government of Canada to build on its work with provinces, territories and other partners to ensure that all Canadians can achieve their skills and learning goals. It also recognized the importance of investing in the literacy, numeracy and other essential skills of Canadians and outlined commitments in this area.

HRDC has a long-standing record in skills and learning programs and services to Canadians. In 2001, we built on this by sponsoring a series of national roundtables, discussions with representatives of provincial and territorial governments, Aboriginal communities, business, labour, education and public policy and non-governmental organizations. Our goal was to help the government assess skills and learning challenges and identify possible areas for action.

This work contributed significantly to the development of *Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians.*[10] This was one of two papers that articulated Canada's Innovation Strategy.[11] Released in February 2002, *Knowledge Matters* brought together

[10] For further information on Knowledge Matters, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/home.shtml

[11] For further information on Canada's Innovation Strategy, see http://www.innovationstrategy.gc.ca

what was heard in these discussions and outlined the broad consensus. It called for a collaborative approach between all sectors of society and a national dialogue to ensure Canadians meet their skills and learning requirements for the 21st century. It proposed four national goals for Canada and 13 milestones to measure progress that will provide the focus of future work with partners. The release of the paper set the stage for a national dialogue in 2002-2003 around the four goals:

- To give children and youth the best possible start in life;
- To ensure all qualified Canadians have access to high-quality post-secondary education;
- To ensure Canada's current and emerging workforce is more highly skilled and adaptable; and
- To ensure that Canada continues to attract the highly skilled immigrants it needs and helps them to achieve their full potential in Canadian society and the labour market.

HRDC programs and services, including our achievements in 2001-2002, contribute towards the achievement of some of these goals and milestones, as explained throughout this section. The summary of performance indicators on page 35 also outlines some of the results of our contributions.

Assistance to Today's and Tomorrow's Students

By 2004, more than 70% of all new jobs created in Canada will require some form of post-secondary education.[12] Canada is well-positioned to meet this need as we have the world's highest proportion of people with post-secondary education in the working-age population. To sustain this achievement, in 2001-2002, we provided 340,000 students approximately $1.5 billion in Canada Student Loans.[13] We also assisted borrowers in severe financial hardship through the Debt Reduction in Repayment Program at a cost of $4.2 million dollars. Another 100,000 students, who did not borrow during this year, received an interest subsidy for previous student loans. These results were achieved at a net cost of $815.2 million ($823.8 million prior year).

We improved our student assistance programs in important ways. First, to assist persons with disabilities to access post-secondary education, we improved existing Canada Study Grants for students with permanent disabilities, and initiated a new Canada Study Grant for high-need students with permanent disabilities. Second, we simplified the loan process for 160,000 students or recent students through implementation of agreements with the governments of Ontario and Saskatchewan that integrate Canada and provincial student loan and repayment processes. Third, we implemented initiatives to strengthen the integrity of our almost $10 billion loan portfolio, such as validating Social Insurance Numbers in Ontario. Finally, we undertook a client satisfaction survey. The results are outlined on page 42 under "Service Improvement Initiative".

---

[12] Applied Research Branch, Human Resources Development Canada, *Job Futures (2002) World of Work: Overviews and Trends*.

[13] For the detailed report on Canada Student Loans Program, see Supplementary Information section on page 79.

Our support for students included our ongoing Student Summer Job Action (SSJA) component of the Youth Employment Strategy, through which $96.4 million helped fund jobs for 52,678 young people. In addition to providing work experience, SSJA assisted young Canadians to earn money for education.

Part of our commitment to skills and learning is encouraging more parents to save for their children's future educations through Registered Education Savings Plans (RESPs), with the Canada Education Savings Grant (CESG) as an incentive. By March 2002, 23% of Canadian children were beneficiaries of an RESP, up from 20% a year earlier. Since 1998, the program has already encouraged Canadians to save for the education of more than 1.6 million children. In addition, almost $1.2 billion in grants have resulted in more than $9 billion in total savings for the post-secondary education of children. While 12% of Canadians were aware of the CESG in March 2001, that rose to 18% after a publicity campaign in Fall 2001.

We also assisted more than two million users in the selection and financing of their learning goals through our involvement in CanLearn Interactive.[14] This partnership initiative with the provinces, territories, non-governmental organizations and national learning organizations has become Canada's leading online resource for learning information and products and services. In recognition of its success, the CanLearn site was awarded a Gold Medal for "Investing Strategically in Information Management/Information Technology (IM/IT) – Managing the Human Dimensions of IM/IT".[15]

Ensuring the Access of Skilled Working People to Employment

In order to position Canada for success in the 21st century, aggressive action must be taken to ensure skilled and talented people have access to employment. During 2001-2002, we worked to enable Canadians to be more mobile and to recognize the skills, talents and credentials of many underutilized individuals.

"Canada will only realize its full potential by investing aggressively in the skills and talents of its people."

[2001 Speech from the Throne]

One example of this was our progress in removing interprovincial barriers to labour mobility. In addition to our ongoing support for common standards and examinations for 44 skilled trades, we worked with self-regulated professions (e.g., physicians, teachers, land surveyors, pharmacists) and provinces and territories to remove interprovincial barriers to labour market mobility, as directed by the Agreement on Internal Trade (AIT). By the July 1, 2001 deadline, regulatory bodies of 42 of 51 regulated professions had agreed on conditions that facilitate mobility for approximately 97% of workers in regulated professions.[16] Workers in these professions can practice their occupation throughout Canada without these barriers.

[14] For further information on CanLearn Interactive, see http://canlearn.ca

[15] For further information about this award, see http://www.canlearn.ca/utility/offsite.cfm?site=http://www.techgov.com/2001/english/medalists.html

[16] 1996 Census.

The number of temporary foreign workers entering Canada has been increasing steadily in recent years, and is projected to continue to increase in response to demographic and labour market trends. In 1996-1997, HRDC processed more than 42,000 requests from employers for employment validations for workers from other countries; by 2001-2002, the number of requests rose to 82,600.[17] To better reflect an increasingly global labour market, we clarified the mission of the federal Foreign Worker Program. Under new regulations, the basis for issuing a work permit to a foreign national is now on the balance of effects of the entry on the labour market, rather than primarily on whether someone in Canada could do the work in question. This allows HRDC staff to balance the general availability of Canadians with other labour market benefits from the entry of a foreign worker (e.g., direct job creation or retention, creation or transfer of skills and knowledge). We can also seek commitments from employers to hire or train Canadians. The program is expected to fast-track skilled workers with offers of arranged employment in Canada, in keeping with its mandate under the new Immigration regulations of selecting and retaining skilled immigrants as permanent residents.

Addressing Human Resource Priorities

To assist skills and training, HRDC provided $50 million to sector councils, which bring together business, labour and other partners to identify and address skill priorities in specific industries, occupations and sectors of Canadian society.

A 1997 evaluation of the Sectoral Partnerships Initiative highlighted the importance of the initiative in influencing learning and training systems to respond to industry needs. We intend to conduct more evaluations in the future to measure the effects of the program, taking into account changes in its objectives and other factors over time.

During 2001-2002, we supported the creation of three new sector councils: Wood Manufacturing Council, Construction Sector Council and the Petroleum Human Resources Sector Council of Canada.[18] The network of sector councils currently covers 25% of the labour market. Our funding helped support industry-led studies of workforce trends and sector councils' efforts, including the development of national skills standards, core curricula and tools that are being used to encourage and facilitate workplace training. We also worked on a process to enable workers to gain recognition for learning they have gained in the workplace and other non-traditional settings.[19]

There are many examples of sector council effectiveness. For example, the Textiles Human Resources Council has pioneered skills development in its industry through an award-winning management internship program. The Canadian Automotive Repair and Service Council uses satellite links to broadcast high-quality training programs across Canada. The Council's Workplace Mentor/Coach program, which is delivered through community colleges, provides automotive technicians with the skills to train others in their workplaces.

We also work with individuals to identify and act on their own learning needs or the skill needs of a particular workplace or industry. Many of the Employment Benefits and

---

17 The number of requests for employment validations is projected to reach almost 91,000 in 2002-2003.

18 The Canadian Grocery Producers Council was closed after industry withdrew its support for the Council.

19 Canada's Innovation Strategy – Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians. See http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/doc/knowledge.pdf

Support Measures (EBSM) funded under Part II of the *Employment Insurance Act* or similar programs help participants prepare for employment by providing the opportunity to develop skills through work experience or training. For example, in 2001-2002, approximately 120,000 "Skill Development interventions" were started by Canadians under this component of the EBSMs. These allowed people to get a negotiated level of financial assistance to take the training they needed for occupations with good prospects of sustainable employment.

Literacy and Numeracy: Building the Essential Skills of Canadians

The Prime Minister's Expert Panel on Skills described three sets of skills as necessary for an effective labour market: essential skills, technical skills and management skills. Neither technical nor management skills can be acquired without a solid grounding in essential skills. During 2001-2002, HRDC and other national and international organizations continues to conduct extensive research to identify and validate nine essential skills: reading text; document use; writing; numeracy; oral communication; thinking skills; working with others; computer literacy; and continuous learning. Our pilot projects explore how to address essential skills needs and have demonstrated positive impacts on employers and labour unions, on skills development at the individual, college and university levels, and on the relevance and responsiveness of workplace learning at the apprentice, firm and sector council levels. Part of our strategy included extensive use of our Essential Skills website.[21]

"Lack of literacy skills poses a significant barrier to integration into the labour market-more than 40% of working age Canadians lack the basic literacy skills required for successful participation in our rapidly changing economy."[20]

[Literacy in the Information Age: International Adult Literacy Survey, 2000]

Literacy,[22] which involves three of the nine essential skills, has been another long-standing Government of Canada commitment. Research has shown that literacy is a key determinant of labour market performance. In response to this and other evidence to date, during 2001-2002, we increasingly supported efforts to embed literacy programming in other social programs, supported improved targeting of literacy programs and services to the workplace, youth at risk and adults at risk (immigrants, Aboriginal people, offenders, unemployed people and those living in poverty) and fostered the inclusion of literacy in all aspects of community, workplace and individual life through public awareness events, such as *International Literacy Day, Family Literacy Day*, as well as *Word on the Street* literacy festivals in Toronto, Halifax, Calgary and Vancouver. We also helped to fund the development of Canadian learning material for adults and supported research and knowledge development to address gaps in programming.

---

20 OECD and Statistics Canada, *Literacy in the Information Age: International Adult Literacy Survey, 2000.* See http://www1.oecd.org/els/education/literacy/pubs.htm

21 For further information, see http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/es.asp

22 Literacy is the ability to understand and employ printed information in daily activities, at home, at work and in the community.

Computer literacy is another essential skill of increasing importance. By using technology, we help enhance learning and skills development by supporting community-based e-learning activities. Currently, there are 92 Community Learning Networks (CLN) that use information and communications technology for individual learning, community networking and the creation of employment opportunities. This helps those, particularly adults, to upgrade and develop new skills, and is beneficial to those affected by the "digital divide"—the economic and social divide between people who have computer skills and those who do not. The Office of Learning Technologies' summative evaluation indicated that 95% of project sponsors agreed that the program increased access to learning opportunities.

Inclusion in the Workplace and Community

Benefits to Canadians:

As stated in the 2001 Speech from the Throne, "the Canadian Way recognizes that economic and social success must be pursued together. We cannot build a prosperous society in the absence of economic growth. We cannot lead in innovation and new ideas without healthy and secure citizens."

During 2001-2002, HRDC continued to play an important role in many of the government's efforts to ensure that all Canadians are fully included in this country's social and economic life. We demonstrated leadership roles in policy and program development and worked in collaboration with partners within government and across society in order to implement activities that would achieve our inclusion objectives.

Giving Children a Good Start in Life

"Securing a good start in life for children is the only way to ensure that they are ready to learn, to seize opportunity as adults, and to contribute to the building of their country."

[2001 Speech from the Throne]

In the 2001 Speech from the Throne, the Government of Canada renewed its commitment to giving children a good start in life. HRDC's contribution to work on children's issues during the year took many forms. For example, the enhancements of Employment Insurance parental benefits, starting December 31, 2000, were linked to an increase in claims for biological and adoptive parental benefits of 5.2% between 1999-2000 (170,620) and 2000-2001 (179,560). There was a 44% rise in claims by men for biological parental benefits over that same period. We also funded 7,000 childcare spaces and indirectly supported another 7,400 spaces through the First Nations and Inuit Child Care (FNICC) component of the Aboriginal Human Resources Development Strategy at a cost of $41 million.

Much of our involvement in children's issues related to our policy leadership. For example, in 2001-2002, we worked closely with our provincial and territorial partners to implement the commitments made by First Ministers in the September 2000 Early Childhood Development (ECD) Agreement. Under this Agreement, the Government of Canada is transferring $2.2 billion over five years, including $300 million in 2001-2002, to support provincial and territorial investments in programs and services. As a first milestone on federal public reporting in support of the agreement, the *Report on Government of Canada Activities and Expenditures 2000-2001* was released in November 2001.

We also continued collaborative efforts, including policy work, evaluation and public reporting with provincial and territorial governments in implementing the National Child Benefit (NCB) initiative[23] which aims to:

- help prevent and reduce the depth of child poverty;
- promote attachment to the workforce by ensuring that families will always be better off as a result of working; and
- reduce overlap and duplication.

We monitored the progress of the NCB in achieving its goals in preparation for its third annual progress report, which was released in May 2002 and contained the first analysis of the direct NCB impacts on the prevention and reduction of child poverty. For example, as a direct result of the NCB, low income families with children saw an average increase of $775 in their income in 1999.

An evaluation of NCB is underway to provide a net impact assessment of the comprehensive NCB program; assess provincial/territorial reinvestment programs; and determine the effects of income incentives. The evaluation will be completed in the fall of 2002.

One of our most direct contributions is support for, and implementation of, research initiatives that offer knowledge and ideas on "what works" and that present innovative ways to address social issues. For example, the June 2000 evaluation of the Self-Sufficiency Project (SSP), sponsored by HRDC, showed that offering lone parents an earnings supplement in exchange for leaving social assistance and obtaining full-time employment produced very positive results. For example, 35% of lone parents offered an earnings supplement found full-time employment within a year. Through the SSP, HRDC is making progress in helping lone parents become self-sufficient and active participants in the workplace and community.

Our support of other major research initiatives related to young children. For example, the National Longitudinal Survey of Children and Youth (NLSCY) and Understanding the Early Years were both successful in adding to the evidence on the development of children and youth. The data, information and analysis arising from the NLSCY provide policy-makers and service providers with the information they need to best support children and their families. The research results from Understanding the Early Years have the same impact at the community level.

[23] For further information, see http://www.nationalchildbenefit.ca

In the same way, we supported other national childhood learning and care projects such as the New Brunswick Association for Community Living in its "Keeping the Door Open: Enhancing and Maintaining the Capacity of Centres to Include Children with Special Needs" project. This assisted early childhood educators to develop and implement programs to meet the needs of children with developmental disabilities. Its success led to the model being adopted in Saskatchewan and Prince Edward Island. It also strengthened capacity of the voluntary sector to support social development in Canada. We also supported the Canadian ChildCare Federation, which has become an invaluable resource for Canadians concerned about children. Its award winning website portal provides information from more than 50 partners on a wide range of children's issues.[24]

Creating Opportunities for Canadians with Disabilities

"Persons with disabilities face barriers to full participation in the economy and society. The Government of Canada will work with the provinces and territories and other partners toward a comprehensive labour-market strategy for persons with disabilities".

[2001 Speech from the Throne]

HRDC continued to support work towards the full inclusion of persons with disabilities in all aspects of Canadian society through our lead responsibility for the Federal Disability Agenda within the Government of Canada and through programs and services.

We worked with an interdepartmental committee to oversee a report that identified gaps and issues in programs and services for Aboriginal persons with disabilities. HRDC began work with other departments to produce the first Federal Disability Report. Once released, this report will bring together information on federal programs and services for people with disabilities and outline a reporting framework to help measure their impacts. We also advanced the Federal Disability Agenda by leading the ongoing development of an "Access and Inclusion Lens". This is an approach to help assess the impact of new government policies and on people with disabilities. We also laid the groundwork for future policy and program innovations by improving knowledge on Canadians with disabilities through an update of the 1991 Health and Activity Limitations Survey[25] that will be finalized in 2003.

In addition to these policy actions, we continued to support or deliver initiatives to help persons with disabilities prepare for, obtain and maintain employment, such as the Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD) initiative, which funds provincial programs and services, and the Opportunities Fund for Persons with Disabilities. The first national report on EAPD for 1999-2000 and 2000-2001, describes programs and services and federal/provincial expenditures.[26] HRDC and five provinces also took part in a review of nine promising practice case studies of programs and services cost-shared under the EAPD initiative. The report provides a reference document of proven effective practices for provinces to consider for alternative or enhanced programming.

[24] For further information, see http://www.cfc-efc.ca

[25] The follow-up survey is entitled Participation and Activity Limitations Survey.

[26] For further information on Employability Assistance for Persons with Disabilities: National Report 1999-2000, 2000-2001, see http://www.socialunion.gc.ca/pwd_e.html

The Opportunities Fund for Persons with Disabilities served approximately 3,700 clients during 2001-2002, of whom more than 1,800 subsequently found work. Based on the summative evaluation of the previous cycle ending in 1999-2000, the program provided positive support to the disability community. In addition to direct employment, the benefits and services of the program enhanced participants' overall employability and quality of life, and the participation of employers and employer organizations, as well as increased attention to workplace-based disability issues.

HRDC is continuing to work with provinces and territories to fulfil the 2001 Speech from the Throne commitment to work toward a comprehensive labour market strategy aimed at improving the employment situation of persons with disabilities. HRDC is also working closely with our provincial and territorial partners, as well as with the disability community, to identify ways to improve access to disability supports (e.g., attendant care and technical aids) so persons with disabilities can participate in all aspects of community life.

Expanding Opportunities for Aboriginal People

As part of the government's broader Aboriginal agenda, the Aboriginal Human Resources Development Strategy (AHRDS) integrates most of HRDC's Aboriginal programming, including labour market programs and programs for youth, Aboriginal people living in urban areas, persons with disabilities and childcare for First Nations and Inuit. This takes place through some 79 Aboriginal Human Resource Development Agreements with Aboriginal organizations across Canada.

By working cooperatively and in conjunction with our partners, we have been able to exceed the AHRDS objectives for 2001-2002. During the year, the AHRDS assisted 50,036 Aboriginal clients. In addition, 5,653 clients returned to school and 18,732 became employed or self-employed. This has resulted in $13.8 million in unpaid EI benefits.

Creating Opportunities for Young Canadians

The 2001 Speech from the Throne included commitments to address the needs of youth at risk and to ensure that young Canadians have access to skills and learning. These commitments supported the Government's current investment in Canada's youth to enable them to participate fully in the workplace and in the community.

Much of this investment was channelled through programs and services under the Government of Canada's Youth Employment Strategy (YES) that was launched in 1997 to support the country's youth to prepare for, obtain and maintain employment. Through YES, HRDC along with 13 other federal government departments improved the employability of youth by helping them get the information, knowledge and work experience they need to make career choices, pursue and prepare for and participate in the world of work. HRDC's three YES work experience programs helped more than 69,249 youth gain work experience in 2001-2002 at an investment of $196.5 million. Over 16,571 youth participated in HRDC's internship and community service programs resulting in 7,935 youth obtaining employment and a further 1,592 returning to school.

In addition, 52,678 students received a work experience through summer programs and over 90% (47,410) returned to school[27] in the fall.

An important part of our work is to provide access to information on youth programs, services and resources and to expand awareness of career opportunities. Our survey of young people using the information services indicated a high degree of satisfaction with their quality and relevance. In 2001-2002, in co-operation with other government departments, HRDC conducted a YES evaluation. While this is continuing into 2002-2003, the early findings will help us as we look ahead to possible future improvements.

Working to Support and Enhance Official Language Minority Communities

"Canada's linguistic duality is fundamental to our Canadian identity key element of our vibrant society. The protection and promotion of our two official languages is a priority of the Government – from coast to coast. The Government reaffirms its commitment to support sustainable official language minority communities and a strong French culture and language. And it will mobilize its efforts to ensure that all Canadians can interact with the Government of Canada in either official language".

[2001 Speech from the Throne]

For some time now, HRDC has played a major role in the development of official language minority communities. We have supported their projects to promote their economic and social vitality. Initiatives such as on-line forums, access to French databases and recognition of Francophone contributions through publications and exhibits, have resulted in positive impacts for official language minority communities.[28]

The Commissioner of Official Languages recently validated our support of French and English national committees stating that "it's an innovation that seems to be quite promising. This inclusive concept is not only taking roots in HRDC's culture, but it also seems to have influenced other institutions to follow in the same steps".[29]

Attachment to and Re-integration into the Labour Market

Helping People through Labour Market Programs and Services

HRDC has an extensive range of programs and services that enable Canadians to manage labour market transitions and to prepare for, find and maintain employment. Much of this takes place through the Employment Benefits and Support Measures (EBSM) funded under Part II of the *Employment Insurance Act*, including activities under Labour Market Development Agreements (LMDA)[30] with provincial and territorial governments. Of the 2001-2002 program spending for EBSM, 47.8% ($893.2 million) was directly carried out by provincial and territorial governments under these LMDAs, through funds the Government of Canada transferred to them.

27 Methodology for reporting on summer programs is based on Summer Career Placement evaluation (1997).

28 For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/solmc-scmlo/

29 The Commissioner's Annual Report 2000-2001. For further information, see http://www.ocol-clo.gc.ca

30 For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/common/lmaind.shtml

EI clients and non-insured clients, served under Part II of the *EI Act*, took part in a variety of programs that ranged in purpose from increased skills acquisition to general assistance designed to help job ready clients to return to work quickly. Of the Employment benefit interventions received by these clients, approximately 75% were under the Skills Development Benefit, which provides direct financial assistance to EI clients to allow them to become more highly skilled. This benefit also contains an apprenticeship component that allows clients to take part in apprenticeable trades, thereby furthering their efforts to become qualified tradespeople. More general assistance provided to clients includes activities such as resume writing, job finding clubs and job search technique assistance.

During 2001-2002, approximately 390,000 EI clients received service either directly from HRDC or from one of our provincial or territorial partners. A further 130,000 non-EI clients received assistance through Part II funded programs and services. During this period, 195,000 EI-funded clients returned to work after participation in these programs and services. As a result, we calculated unpaid EI benefits of $665 million that might have been paid otherwise. 94.8% of HRI clients paid through HRDC's system received their first cheque within 28 days of qualifying for benefits.

With the softening of the economy during the fall of 2001, demand increased for our Work-Sharing program, through which employers shorten employee workweeks by up to three days with Employment Insurance benefits paid for days not worked. We implemented 1,889 Work-Sharing agreements involving 58,427 employees, avoiding the layoff of approximately 22,800 people. The program benefits workers in that they are able to avoid the hardship of being laid off and enables them to retain their work skills. At the same time employers are able to retain trained employees and avoid retraining new employees once demand increases again. This program has proven to be highly effective in the past and is being evaluated again.

An important focus this year was our work to better assess HRDC labour market programs and those of our provincial and territorial partners. This led to greater precision in the data we collect and report. We are currently implementing evaluations to measure the net impact of EBSMs on individuals, communities and labour markets.

To gain a better sense of the impact of the Internet and other services on client needs, we conducted surveys and interviews in five Human Resource Centres of Canada. We are using the feedback from clients to guide the development of new training modules for HRDC information officers.

Pilot projects under the Older Workers Pilot Projects Initiative continued this year, with new agreements being signed with Nova Scotia, British Columbia, Saskatchewan and Nunavut. This brought the number of participating provinces and territories to nine. This initiative tests approaches to re-integrating displaced older workers into sustainable employment and to maintaining older workers in their existing jobs. Pilot projects are designed, delivered and cost-shared by the provinces and territories. We anticipate the evaluation of the pilots to be complete by 2003-2004.

Community, Private and Voluntary Sector Capacity to Promote Human Development

Benefits to Canadians:

As stated in the 2001 Speech from the Throne, "in fulfilling its responsibilities, the Government of Canada . . . will work with other levels of government, the private and voluntary sectors, and individual citizens."

HRDC has always worked with partners in other sectors of society to achieve human development goals. Our Department realizes that these partners are well-placed to identify goals and the means to achieve them. However, we also appreciate that these partners may need assistance to develop the capacity to make a full and sustained contribution to shared priorities. For those reasons, we offer an increasing range of programs, services and supports that seek to improve the ability of communities and the private and voluntary sectors to take action on human development.

Building Partnerships to Address Homelessness

One of the best examples of our work to strengthen the capacity of communities to address issues of concern to them has been our efforts through the National Homelessness Initiative (NHI). We continued to play a lead role during the second year of the three-year NHI, working closely with other government departments to bring about a coordinated federal response to homelessness.

The Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI) was a primary focus for HRDC on homelessness. The SCPI is proving to be an effective model to address homelessness by:

- mobilizing communities;
- building partnerships;
- strengthening collaboration between local stakeholders and governments; and
- levering additional resources from provincial/territorial and municipal governments and the voluntary and private sectors.

$73.1 million in SCPI funding allowed 61 communities, covering 70% of the Canadian population, to address gaps in their services and supports for homeless people, as well as leverage other resources by facilitating initial financial commitments for many projects. These communities have reported that the Initiative has encouraged local planning processes that helped to create common objectives and goals through the participation of local partners who had not previously been involved. Broader knowledge and understanding of homelessness issues has resulted as well as the introduction of a longer-term and better coordinated continuum of supports to address homelessness

issues in these communities. The process of partnership building has maximized available resources in each community and avoided duplication of services.

All provinces and territories are participating in the Initiative and have made financial contributions, with some exceeding the 50% matching contribution required. Most municipalities are actively engaged in the SCPI and in 12 communities, municipal governments administer the SCPI. These contributions are part of the more than $580 million that has been levered under the three major HRDC components of the National Homelessness Initiative – the SCPI, Youth Homelessness and the Homelessness component of the Urban Aboriginal Strategy - as of March 31st, 2002. This significantly builds on the federal investments to date of approximately $264 million.

These investments have resulted in the:

- Construction or renovation of 178 shelters, 142 transitional facilities, and 47 'supportive housing' facilities, including a capacity of approximately 5,600 beds;
- Construction or renovation of 164 food depots/banks, clothes/furniture, depots/banks, drop-in centers, soup kitchens, etc;
- Enhancement or construction of 4,603 family violence units;
- Funding of 394 service-oriented projects related to transportation, legal/financial services, life skills, material support, etc;
- Conversion, reparation and modification of 32,500 accommodation units; and
- Creation of approximately 143 accommodation units for homeless people through the transfer of 14 properties.

Details of these and other results, including an assessment of the incremental impact of SCPI funding, will be addressed in the NHI evaluation report due in November 2002.

Contributing to a Stronger Voluntary Sector

The Voluntary Sector Initiative (VSI) is a joint effort involving the Government of Canada and the country's voluntary sector to strengthen the capacity of the voluntary sector and to enhance the relationship between the sector and the Government of Canada. As a department with an extensive range of contacts with local, national and international voluntary sector organizations, we have been deeply involved in VSI activities.

"The Government of Canada recognizes the need to build partnerships with communities and to renew its relationship with the voluntary organizations that serve and sustain them. The Government will enter into a national accord with the voluntary sector, laying a new foundation for active partnership with voluntary organizations in the service of Canadians".

[1999 Speech from the Throne]

For example, we worked in partnership with others to make International Year of Volunteers (IYV) a success in Canada. HRDC launched the Thérèse Casgrain Volunteer Award[31] to honour those who have demonstrated a lifelong commitment to volunteering. To build on the success of this year, the Government of Canada announced the Canada Volunteerism Initiative with an

[31] For further information on this award, see http:// www.volunteeraward.gc.ca

additional $43 million over five years, and with an ongoing commitment of $10 million per year thereafter. We expect this funding will support increased awareness among Canadians of the value of volunteers and voluntary organizations; improve the capacity of these organizations to deliver programs and services to Canadians; and increase volunteering in Canadian society.

Because so many non-governmental organizations look to us for financial support for projects of many kinds, we established a joint working group with voluntary sector representatives to foster a more productive and collaborative relationship, particularly around the administration of grant and contribution programs.

Investing in Knowledge, Technology, Information and Infrastructure

Canadians need information about the labour market that makes transitions from school to work, non-employment to work, and between jobs easier, especially given today's complex and rapidly evolving labour market. HRDC has long had a role in developing credible information on the labour market for Canadians and we are continually updating how we get information to Canadians. During 2001-2002, we completed an important task as directed by the federal-provincial-territorial Forum of Labour Market Ministers – an action plan on research and data development for labour market information that identified gaps that all governments can now decide how to address.

Within HRDC, we responded to the need for more accountability and high standards in Labour Market Information (LMI) in a number of ways. We created a product standards guide for LMI that any organization can use. We set performance indicators and measures that will improve national and local LMI accountability within HRDC.

We developed other new tools that labour market analysts in all levels of government can use to monitor labour market pressures or shortages as well as a resource guide that indicates economic, labour market and forecast information that researchers and LMI professionals can find on the Internet. We also introduced the new Career, Occupational, Learning and Labour Market Information (COLLMI) search engine. It provides seamless access to information about the career, occupational, learning and labour market information resources maintained by various partners across Canada.

Implementing EI Legislative Changes

Benefits to Canadians:

EI legislation is adjusted often to ensure that the Program continues to meet the needs of Canadian and society.

HRDC supports the government and Parliament when they review the *Employment Insurance Act* and ensures that legislative changes are implemented promptly and effectively.

During 2001-2002, Bill C-2 introduced important changes to the Act, including:

- Elimination of the "intensity rule" that had decreased the weekly benefits payable to many people who had claimed EI in previous years, effective October 1, 2000;
- Modification of the benefit repayment (clawback) provisions effective for the 2000 tax year. First-time users and special benefits claimants became exempt from the provisions and the threshold for repayment was set at net income above $48,750 for all regular claimants.

The Bill received Royal Assent on May 10, 2001. We also supported these changes with an extensive public information campaign.

Significant revisions were made to EI operational policies, procedures and guidelines. We updated training material for staff to reflect the changes and modified our benefit payment systems. As a result of these and related efforts, we processed and paid all EI claims filed in the week of Royal Assent under the new rules within our normal service delivery timeframe. Because much of Bill C-2 was retroactive, we worked in partnership with the Canada Customs and Revenue Agency to develop special measures to process more than $160 million in retroactive payments to almost 800,000 Canadians.

The "Small Weeks" provision allows claimants to accept weeks of work with lower than average earnings (small weeks) without lowering their benefit entitlement. The Small Weeks pilot project was made a permanent and national feature of the EI program in August 2001 following an evaluation that found participants worked two more weeks on average.

An extension of the limit on special benefits was introduced effective March 3, 2002. It ensured full access to these benefits for biological mothers who claim sickness benefits. The previous limit of 50 weeks for special benefits was extended up to 65 weeks in cases where sickness benefits are paid before or after a maternity claim.

The EI Monitoring and Assessment Report[32] meets the legislative requirement set out in section 3 of the *Employment Insurance Act*. The EI Commission had the mandate to monitor and assess the effects of EI between 1996-2001. Under Bill C-2, this period has been extended to 2006, recognizing the important role that this report plays in assessing the effectiveness and responsiveness of the *EI Act* to the labour market and Canadians.

[32] The 2001 Employment Insurance Monitoring and Assessment Report, as well as previous reports, can be obtained at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/eimar.shtml

Building Understanding and Awareness of EI Requirements

Benefits to Canadians:

Public awareness of the EI Program and its requirements is essential to ensuring that the program remains responsive to the needs of Canadians.

This was designated as a priority under this strategic outcome in 2001-2002, particularly because we want to reduce the number of people who quit their jobs without just cause, losing eligibility for EI benefits. At present, about 13% of claimants quit their jobs without just cause.

We added information to our website on the consequence of quitting a job and its impact on a person's eligibility to collect EI benefits.[33]

We also recognized this priority in our work to automate the entire EI claims application process. We began to move toward an automated fact-finding system for implementation during 2002, so that when someone reports they quit their job on their on-line application for EI, our systems will automatically give them additional information on the impacts of quitting.

The publication of a Statistics Canada survey expected to be finalized during the summer of 2002 will demonstrate the impact of these measures.

[33] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/pubs/regular.shtml#Quitting and http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/menu/faq/faq_e.shtml#quit

Summary of Performance Indicators

The following table reports on performance indicators, objectives and results, for the year 2001-2002.

Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
Number of Canadians who access learning opportunities as a result of Canada Student Loans Program[34]	O: N/A R: 440,000*
Number of Canadians who access learning opportunities as a result of Canada Education Savings Grant Program[35]	O: N/A R: 24,400*
Percentage of Canadians aged 0 to 17 who are beneficiaries of Registered Education Savings Plans[36]	O: 20% R: 23%
Percentage of Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI) communities with an approved plan	O: 100% R: 100%
Budget and Dollars Expended for SCPI, Youth and Aboriginal Homelessness	O: $164.6M R: $73.1M
Percentage of SCPI communities with representative advisory committees comprising local service providers and other stakeholders	O: 100% R: 100%
Number of clients employed or self-employed following program interventions	O: 232,886 R: 212,863
Unpaid benefits (EI Part I) resulting from EI claimants employed following EI Part II Employment Benefit and Support Measures	O: $733.4M R: $665M
Number of youth and Aboriginal clients who return to school following program intervention	O: 2,308 R: 7,173

N/A: Not applicable

* These indicators may include beneficiaries that were double counted by accessing both CSLP and CESG assistance.

[34] This indicator is not targeted as the number of Canadians who pursue post-secondary education and the number who apply for student loans fluctuate.

[35] As this is the first time this indicator is being reported, no target objective had been set.

[36] This number is an estimate based on adjusted Statistic Canada projections (based on the 1996 Census) for 2001 population with post-secondary education.

Safe, fair, stable and productive workplaces

HRDC is responsible for administering legislation that governs occupational health and safety, labour standards and labour relations for federally-regulated workplaces. In addition, at a national level beyond the federal labour jurisdiction, we are responsible for international labour affairs, federal-provincial-territorial coordination in labour matters and the provision of nationwide labour information.

Under the authority of the *Canada Labour Code*, the *Employment Equity Act* and other federal laws, HRDC strives to promote and sustain stable industrial relations and a safe, equitable and productive workplace for more than one million Canadians and 40,000 work sites under federal jurisdiction.

The following payments have been directed to Canadians during the last three years.

STATUTORY AND NON-STATUTORY TRANSFER PAYMENTS[a]

	Actual		
(millions of dollars)	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Non-Statutory Transfer Payments	2.2	1.8	1.8
Workers' Compensation Payments	102.1	112.7	119.0
Total	**104.3**	**114.5**	**120.8**

a. For complete financial information by Service Line, see Figures 2 to 5 on pages 55 to 59.

During 2001-2002, we identified major priorities in our work to provide Canadians with safe, fair, stable and productive workplaces. In our *2001-2002 Report on Plans and Priorities* we committed to achieve the following priorities for this strategic outcome:

- Meeting our responsibilities under Canada's labour laws;
- Fostering a more harmonious, safe and equitable environment in Canadian workplaces; and
- Participating in international initiatives to foster cooperation and promote respect for core labour standards.

A table summarizing all performance indicators related to this strategic outcome is on page 40.

Meeting our Responsibilities under Canada's Labour Laws

Benefits to Canadians:

Providing Canadians with safe, fair, stable and productive workplaces

Over time, we have focused on two major areas to ensure that federal labour legislation is as effective as possible in contributing to the achievement of this Strategic Outcome. One is to look for ways to improve how we deliver services under our labour legislation. The other is to support the government's legislative review and amendment processes.

Under our service delivery emphasis, we have been implementing a more focused, preventative approach to target our work better and gain the greatest impact from our resources. For example, we put an implementation plan into place for the new health and safety provisions of Part II of the *Canada Labour Code*. As part of this, we identified the industry sectors most in need of accident prevention and health hazard assistance to improve occupational health and safety. We were also able to identify specific factors within certain industries or even specific workplaces that presented the most risk and we concentrated our efforts accordingly. While there is an early indication that accident and injury rates have decreased, we are developing a comprehensive, long term measuring tool that will facilitate analysis and provide concrete results.

We also implemented Alternate Dispute Resolution (ADR) nationally as a way to address unjust dismissal complaints under Part III (Labour Standards) of the *Canada Labour Code*. We offered ADR in 196 cases, of which 89 cases went on to mediation and 63 cases were resolved. The average time to resolve the complaint through ADR was 4.4 months, in comparison with up to 18 months to reach resolution through the formal adjudication process, with a related cut in the cost of addressing these cases and increased client involvement in achieving amicable resolutions. Given those results, we also began to pilot ADR as a process to deal with complaints about unjust dismissal involving First Nations, and complaints seeking to recover wages.

As part of our ongoing commitment to support legislation modernization, we began preparations for a potential review of the *Canada Labour Code*, Part III (Labour Standards), with initial work to examine maternity issues. We also supported consultation and review of the *Government Employees' Compensation Act* (GECA), which could lead to revisions to that legislation, and ensured that workplace concerns were taken into account in the modernization of the *Canadian Human Rights Act*. A Pay Equity Task Force was established to examine federal pay equity legislation.

Fostering a more Harmonious, Safe and Equitable Environment in Canadian Workplaces

Parliament has recognized that good industrial relations practices are in Canada's best interests because they promote economic stability and increased productivity. HRDC undertakes activities to assist unions and employers in the federal jurisdiction to prevent labour disputes and resolve collective agreements without work stoppages. We also support other initiatives to explore issues. For example, the Minister of Labour hosted a roundtable on "Modernizing Labour Policy within a Human Capital Strategy".

During the review period, HRDC provided dispute resolution assistance to 339 employers and unions, an 8% increase over 2000-2001 and the fourth year of increased demand for this type of dispute resolution assistance. Despite the increased workload, 93.7% of disputes were resolved without work stoppage.

We also encourage and support more harmonious workplace relationships through our Preventive Mediation and Labour-Management Partnerships Programs. Preventive Mediation services are designed to encourage the development of constructive and cooperative relationships between workplace partners. Virtually all clients of the Federal Mediation and Conciliation Service surveyed in the recent Client Satisfaction Survey who made use of the preventive mediation services were satisfied with these programs, which are designed to encourage the development of constructive and cooperative relationships between the workplace partners. This helps to explain growing demand for the service within the federally-regulated private sector and among some provincial labour ministries. Demand for this service has been steadily growing within the federal private sector, and a number of provincial labour ministries have sought the assistance of HRDC to provide preventive mediation programs within their jurisdictions as well.

The *Employment Equity Act* sets obligations for many employers under federal jurisdiction regarding equity, contracting and equal pay, that are fundamental to our Strategic Outcome. In addition to other work supporting a scheduled Parliamentary review of the Act, we provided affected employers increased access to electronic information and reporting tools. These tools assisted employers to formulate plans to fulfil their legislated requirements and report more easily. This increased total reporting by employers and its accuracy, leading to better data on progress toward a fully representative work force. To complement this direction, new software allowed employers to perform their own workforce analyses, also assisting them to meet their equity requirements.

We were provided with more funding and staff, complemented by comprehensive training to monitor the Federal Contractors Program under the *Employment Equity Act* and the equal pay provisions of the *Canadian Human Rights Act*, which had an early impact. Initial results indicate marked increases in both the number of contracting reviews and equal pay visits to employers. This, combined with continued consultation in these areas, will greatly increase the levels of compliance with legislated requirements.

We gather, analyze and provide access to information to make it possible for employers and unions to address their own specific workplace issues in more informed ways as a key to meeting this Strategic Outcome. In November 2001, we changed our collective bargaining analysis and databases to provide clients with information on small bargaining units (100-499 employees), as well as those covering 500 employees or more. We also began to provide an analysis of new trends in working conditions and benefits contained in collective agreements. These changes helped increase the use of our workplace information products and services. We responded to more than 7,050 information requests in 2001-2002, up from 6,300 in 2000-2001.

Because issues of work-life balance have become a government interest, we supported efforts to understand and respond to these issues. We launched a website[37] providing information on how to implement measures to enhance work-life balance, and supported research which identify workplace practices and provisions in collective agreements that accommodate the needs of workers with family responsibilities and child-care arrangements so that others may draw on it.

In an ongoing effort to address all aspects of client requirements, our Workplace Information Directorate sought to obtain client feedback on the quality, value and usefulness of its industrial relations publications and interactive database through surveys conducted in October 2001 and February 2002. The publications survey findings revealed that 74 to 83% of subscribers indicated overall satisfaction. When asked to identify their organization's main sources of industrial relations information, 45% of participants pointed to information available from HRDC, by far the number one source. These surveys provide an additional opportunity for clients to provide feedback on their level of satisfaction with the quality, usefulness and relevance of the information products, as well as the opportunity to provide suggestions for improvement. The survey on Client Satisfaction received a very high mark (see page 42) from clients contacted.

Participating in International Initiatives to Foster Cooperation and Promote Respect for Core Labour Standards

Canada recognizes the importance of protecting labour rights in the context of trade liberalization, leading to our continuing work under labour cooperation agreements with the United States, Mexico and Chile to benefit workers and employers in all these countries. During the year, Canada signed a Labour Cooperation Agreement with Costa Rica, which accompanies the Free Trade Agreement and a Memorandum of Understanding with Brazil to promote cooperation in the field of labour. Exploratory talks were held with Singapore with a view to negotiating a labour cooperation agreement in parallel to a Canada-Singapore Free Trade Agreement.

Canada was host of the XII Inter-American Conference of Ministers of Labour (IACML) of the Organization of American States in October 2001. It brought together Ministers from 34 countries of the Americas to address the labour challenges in the Americas in the context of economic integration. Canada's Minister of Labour became IACML Chair until 2003. This role, and our commitment to monitor the IACML Plan of Action, put Canada in a unique leadership position on labour issues in the Americas.

[37] For further information, see http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/worklife/

We strongly supported the International Labour Organization's International Programme for the Elimination of Child Labour. Canada funded projects to combat child domestic labour in Central America and the Dominican Republic, and a similar project in a group of Caribbean countries.

Summary of Performance Indicators

The following table reports on performance indicators, objectives and results, for the year 2001-2002.

Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
Percentage of unjust dismissal complaints settled by inspectors (Part III of the *Canada Labour Code*)	O: 75.0% R: 76.0%
Percentage of Part II situations of non-compliance (excluding situations of danger) voluntarily resolved through the acceptance of Assurances of voluntary compliance (Part II of the *Canada Labour Code*)	O: 90.0% R: 98.0%
Percentage of collective bargaining disputes settled under Part I of the *Canada Labour Code* without work stoppage	O: 90.0% R: 93.7%

Sustainable and effective program management and service delivery

This strategic outcome includes a range of initiatives grouped under three themes:

- Modernizing Service for Canadians.
- A strong, effective and accountable organization that focuses on ongoing efforts to improve HRDC services and operations.
- A capable and diverse workforce by creating a workplace of choice.

During 2001-2002, we continued our ongoing range of services and support to departmental programs, including policy development and coordination, communications, computer systems and technology supports, financial, administrative and human resource functions. In addition, we pursued several department-wide priorities that we identified in our *2001-2002 Report on Plans and Priorities* and that emerged during the year.

A table summarizing all performance indicators related to this strategic outcome is on page 51.

Modernizing Service for Canadians

Benefits to Canadians:

Canadians will receive choices on how to access seamless and timely services that are relevant to their personal needs and guarantee privacy and security.

HRDC developed and initiated a multi-year Modernizing Service for Canadians (MSC) Initiative, to put citizens first in transforming and integrating the social services delivered by HRDC and the Government of Canada. MSC will improve client service by building on best practices, approaches and models from the public and private sectors.

A Strong, Effective and Accountable Organization

Benefits to Canadians:

An organization that gets the best possible results from the public funds entrusted to it.

Service Improvement Initiative

The government's Service Improvement Initiative (SII) commits individual departments to achieve a 10% increase in existing client satisfaction levels. As a lead department and high-profile provider of services, we have conducted client satisfaction surveys, using the Common Measurements Tool, to establish an accurate baseline measurement of client satisfaction and to give us a sense of priorities for improvement.

Seventy-nine per cent of Canada Pension Plan (CPP) and Old Age Security (OAS) clients and 77% of Employment Insurance (EI) clients were satisfied with our overall quality of service. Satisfaction in two areas of Labour (Federal Mediation and Conciliation Service and Workplace Information Directorate) was 88% and 81% respectively. Employment Programs survey results indicated an overall level of 83% for those Employment Benefit and Support Measures that we deliver directly. In the case of the Canada Student Loans Program (CSLP) activities, including other service providers, the satisfaction level was 71%. Clients of Collection Services of CSLP whose primary function is to collect loans from persons who are already in default, were also surveyed. Results for the collections activities are not included in the overall CSLP results due to the significant difference in the nature of the business. Most were either satisfied (40%) or neutral (27%) about the overall quality of service received. Service improvement action plans are being developed based on the survey results.

These surveys complemented our other client feedback mechanisms, such as work towards a survey of people who use our Interactive Voice Response System and a new ministerial correspondence complaints process for CPP and OAS to better track, analyze and report on client issues. We developed a draft Client Service Charter for the Department reflecting the five SII drivers of client satisfaction: timeliness, knowledgeable and competent staff, courtesy and comfort, fair treatment and outcome. The Charter provides an overarching framework that will be supported by new service standards at the branch and program level.

Ensuring Quality Service

In addition to results on the achievement of departmental service standards, which we report in a table at the end of this section, and our client feedback mechanisms, which we integrated into the discussion of the Service Improvement Initiative above, we continued to address other client service priorities. The Service Delivery Policy and Modernizing Service for Canadians ensure our programs and services are delivered in a manner that is citizen-centred and provides a choice of service channels.

Telephone Access

Our telephone services for CPP, OAS, EI and related services continued to be a challenge. We did not consistently meet our objective that clients would speak to an agent within three minutes of calling, 95% of the time. When we analyzed HRDC call centre operations to identify possible reasons, we found call length had increased and staff turnover was high.

To improve service, our Income Security Programs (ISP) increased resources to call centres. This enabled the hiring and training of new staff, the introduction of a new system to assist call centre managers to schedule agent time and address daily peak periods, and added other supports as part of our *HRDC Call Centres Vision and Blueprint for Action 2001-2003*. We updated our Interactive Voice Response systems to establish a single national standard, achieving consistent national service delivery for all telephone inquiries to the call centres.

Accurate EI and ISP Payments

We continued to work toward improving the accuracy of benefit payments in our Employment Insurance and Income Security Programs (e.g., CPP and OAS benefits). For example, we improved communication with our clients, advising them of their rights and responsibilities through information sessions and brochures, and we established a more rigorous system of reassessing CPP Disability beneficiaries. We have ongoing collaboration with numerous partners such as the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) and provincial representatives, negotiations with provincial representatives to establish access to automated vital statistics death data, and partnerships with funeral homes to obtain notification of death, so overpayments do not occur.

We have also started to develop stronger links between our CPP, OAS and related programs, the Social Insurance Registry (SIR) and other government departments and partners to obtain more accurate and timely information.

A more comprehensive quality improvement strategy was implemented to standardize quality monitoring activities that relate to the EI program. All Human Resource Centres of Canada (HRCCs) now perform and report on their quality monitoring responsibilities. This was complemented by a new manager's kit containing tools and reference on how to improve the quality of EI service delivery in December 2001. This initiative allows Regions and HRCCs to establish a feedback mechanism to inform employees on the quality of their work, identify their training needs, make suggestions on how to improve quality and highlight successes. During 2001-2002, quality monitoring activities such as these resulted in 10% improvement in the quality of EI claims processing and benefit payments.

Speed of Payments

In April 2001, we introduced a new performance measure to assess the timeliness of our EI claims processing and benefits payments. Speed of Payment or Otherwise Entitled (SOPOE) assesses the timeliness based on when a client's claim for EI benefits commences as opposed to when a client files for EI benefits. It addresses concerns raised by the Auditor General about the effectiveness of the old speed of payment measure and supports changes that are intended to improve service to Canadians who are entitled to benefits.

Results under the new and old measures are not comparable. The new measure is more comprehensive because it measures speed of payment for a broader range of claims and is more challenging because it can be affected by client-initiated delays in filing for benefits. As a result, we established an objective of 75% for the SOPOE measure for 2001-2002. We were able to achieve 64% for the month of March 2002 and a fiscal year result of 60%. We will continue to monitor results and are confident that the objective of 75% will be achieved in the 2002-2003 fiscal year.

Improve the Management of Public Funds

As the Department responsible for some of the government's largest programs, we continue to improve the management of these funds.

In the EI program, we strived to reach or exceed the performance indicators listed at the end of this section. In addition, we developed a course on interviewing, fact-finding and documentation skills that is expected to improve EI staff interactions with clients. More generally, we introduced a "balanced scorecard" measurement approach. This involves attention to all aspects of program success, and will enable us to identify potential improvements.

Our overall strategy to protect the integrity of the EI Account continued to consist of three basic elements: "prevention" to stop abuse from happening; "detection" to discover abuse that has already happened; and "deterrence" to discourage abuse from happening. This included ongoing measures such as information sessions for EI claimants and 726,278 investigations that generated more than $543 million in total savings to the EI Account, slightly more than our key performance objective of $539 million.

An important related focus of this work was efforts to improve the overall management of the Social Insurance Number (SIN) program and integrity of the Social Insurance Registry. We initiated discussions to verify birth and death information from provincial and territorial vital statistics agencies. By verifying birth information provided by SIN applicants with the issuing provincial/territorial agency, we will have additional assurance of the identity of people applying for SINs. We have reviewed and began to change the documents that we accept to prove identity in the SIN application process. We implemented the SIN Application Review program to assist front-end staff in our HRCCs to identify SIN applications that merit more review by our Investigation and Control Officers. These combined efforts are expected to reduce abuse of the SIN program and help prevent issuing multiple SINs to same individual.

In 2001-2002, along with the existing tools and training materials, we developed and pilot tested staff training courses on Identity Fraud and on SIN Investigations. The results of these pilots have led us to work on a combined course for investigators. We also developed an Identification Document Guide, and distributed ultraviolet lamps that assist staff in HRCCs to identify fraudulent documents used to apply for SINs. Consistent with our commitment to improved information, we produced and updated various information and products to inform EI claimants, employers and the general public about the importance of the SIN and the need to protect it from misuse.

We implemented several initiatives to reduce fraud and improve the integrity of the almost $10 billion Canada Student Loans Portfolio. For example, the Canada Student Loans Program (CSLP) SIN validation program in Ontario ensures that the loan applicant's information is accurate and reduces the opportunity for fraudulent applications. We also took measures to tighten the security of the Canada Post identification verification of students' applications. We developed a framework that will demonstrate improved accountability to both student borrowers and Canadian taxpayers for the Canada Student Loans Portfolio, resulting from regular measurement against established benchmarks of the CSLP objectives.

Modernization of Comptrollership

The Modern Comptrollership Initiative is strengthening the skills of HRDC managers to ensure our programs and services respond to the priorities of Canadians, while focusing on values-based and cost-effective results.

By the end of 2001-2002, more than 95% of HRDC managers had taken part in our Modern Comptrollership course, participating in group discussions and case studies on the application of risk management, values and ethics, performance information and control systems. Our commitment to modern comptrollership is evident in the many activities implemented to strengthen management decisions and practices. These are captured in our national action plan entitled *Management in HRDC – Moving Forward in the 21st Century.*

In November 2001, the first group of HRDC managers graduated from the two-year part-time university certificate program on comptrollership, which is a joint project between HRDC and the University of Victoria. The success of that program led to similar arrangements with the University of Ottawa to begin in September 2002.

We re-created our modern comptrollership website,[38] which allows the public, Parliamentarians and other government departments to track HRDC's current Modern Comptrollership activities. The site also lists best practices that HRDC and other departments can use to enhance how modern management is implemented into day to day activities.

[38] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement

Recovery of Monies Owed to the Crown

Much of our work in recent years to improve the management and collection of accounts receivable has centred on implementing a single department-wide Accounts Receivable Strategy of "one account, one system, one collector". It focuses on the collection of harmonized receivables, interest implementation and the use of a comprehensive accounts receivable system.

We expanded the selection criteria for recovering payments from the personal income tax refunds of debtors and from payments that would otherwise come to them from other HRDC programs. This resulted in the recovery of 5% more funds.

We fostered additional partnerships and expanded information-sharing with other government departments and agencies in support of Accounts Receivable Strategy initiatives to enhance recoveries, eliminate duplication and establish departmental policies and practices.

Privacy Management Framework

The Privacy Management Framework (PMF) is an overarching infrastructure to manage personal information within HRDC, in accordance with privacy principles, current laws and public concerns.

In 2001-2002, our Department undertook the research and development of the PMF, which will include the development and adoption of a departmental privacy statement and the education of employees. We continued work on the Databank Review Committee (DRC), responsible for ensuring that privacy considerations are taken into account in research-related activities. The DRC recommended 21 research projects for approval by the Deputy Minister during the fiscal year.

Government On-Line

HRDC contributed significantly to the government-wide goal of being the "most connected" to its citizens of any government in the world by 2005. To ensure coordinated department-wide actions we created a group fully dedicated to Government On-Line and Business Transformation.

We continued our work to support the government "clustering" strategy that brings together on-line information and services from all departments and agencies of interest to particular groups. HRDC leads five electronic clusters and works with other departments and agencies on others.

A good example is the Financial Assistance and Entitlements (FAE) Cluster.[39] This links Canadians to information on all federal government benefit programs for individuals, including seniors, parents, the unemployed, students, veterans and persons with disabilities. Supporting the concept of one-stop access to integrated services, the FAE website allows Canadians to search for benefits for which they may be eligible without having to know which federal department or program is responsible for

[39] For further information on the Cluster, see http://www.canadabenefits.gc.ca

administration. This improves citizens' access to government programs and services. The FAE Cluster project[40] was led and developed by many partners, with HRDC providing overall direction.

HRDC led a different partnership to create YouthPath.ca – the Government of Canada's Youth e.cluster with 16 other departments. Part of YouthPath's success came from our commitment to listen to the youth who would use the site through the largest and longest running youth engagement initiative ever undertaken by the Government of Canada.

The success of the Jobs, Workers, Training and Careers (JWTC) e.cluster is due in part to continuous improvements, such as more links to labour market information and job listings. Traffic on the JWTC site has grown from 18,000 to 250,000 user sessions per month. The creation of a virtual advisory group plus the development of a tool for ongoing user feedback is enabling the government to hear from users.

Persons with Disabilities Online[41] provides persons with disabilities, their families, caregivers and others with an interest in disabilities access to a broad range of information. Working closely with the community, the site also seeks to strengthen the ability of persons with disabilities to use the Internet through the adherence to and promotion of strict accessibility standards.

Another focus of our Government On-Line (GOL) work was to bring services on-line quickly. We used 98% of the special GOL funding we received in 2001-2002 to undertake five GOL pathfinder and eight GOL strategic investment projects. These expenditures totalled $31.8 million. For example, we launched Job Bank for Employers, which allows employers to enter job advertisements directly into our systems. This was supported by a new translation mechanism that has improved the quality of translated job vacancies.

We successfully piloted "Appli-Web", the on-line EI application process, paving the way for national implementation. We also piloted "ROE-Web", which enabled six major employers to submit 23,000 Records of Employment (ROE) over the Internet for employees who were leaving their jobs. All this was complemented by an improved "Teledec" service that enables EI clients to report on their weekly employment status using an automated telephone process, instead of completing and mailing the traditional "report cards."

We also made some progress on our CPP and OAS programs on-line initiatives, such as providing a link to the Canadian Retirement Income Calculator that will allow Canadians to estimate their benefits and review their retirement options. Progress was also made toward a web-based system that will permit our front-line agents to manage a wider range of client inquiries and transactions.

To support all these initiatives we have been conducting privacy impact assessments, addressing security issues and reviewing legislation, regulations and policies to ensure compatibility with automated processes and to streamline processes for citizens.

---

40 For further information on the Cluster, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/gol-ged/hrdc_gol.shtml

41 For further information, see http://www.pwd-online.ca/en/menu.jsp

Information Technology Renewal

Replacement of the technological "backbone" of HRDC through an infrastructure renewal process will continue to provide the information technology (IT) foundation necessary to ensure that we meet the service delivery demands of Canadians. As part of this, we made significant progress in IT renewal projects designed to enable us to implement Government On-Line services and to address current and expected departmental needs.

To ensure maximum benefit from our investments in infrastructure renewal, we have completed the first phase of the IT Asset Renewal project. This involved the development of a business case and acquisition strategy for ongoing asset renewal. The life cycle renewal strategy for IT assets will allow us to be proactive in the stewardship of IT investments permitting our department to respond effectively to service delivery and technology directions. We also continued to stress the need to implement standardized, shared and reusable software components across all branches in an effort to limit development and maintenance costs.

Grant and Contribution Programs

Since 2000, HRDC has devoted substantial effort to strengthen the administration of our grant and contribution programs.

We made significant progress in developing the Common System. This is an integrated information system to track the performance and support the management of our grant and contribution programs. We developed stronger guidelines and tools, trained program delivery staff and managers and reported our progress to the public and Parliament on a regular basis. Our Department is also streamlining practices and procedures to better reflect risk management principles while ensuring proper accountability for public funds.

Independent assessments have concluded that we fulfilled or were on schedule to fulfill all of the commitments identified in the Six-Point Action Plan.

In 2001, the Office of the Auditor General conducted a follow-up audit of the Department's administration of grant and contribution programs. Later that year, the Auditor General reported to Parliament that HRDC has made "good progress towards meeting the major commitments of the action plan" such as "quality assurance measures that provide for ongoing monitoring and ensuring that staff understand the basics of financial control." The report also noted HRDC's compliance with previous recommendations of the Auditor General.

The Standing Committee on Public Accounts also recognized "... the serious efforts made by the Department to correct the many outstanding problems in the administration and management of grants and contributions identified by various audits. Much has already been accomplished, there seems to be evidence of improvements."

Recognizing the need to go beyond improving the administration of grant and contribution programs, HRDC launched the Program Management Initiative in May 2000. This initiative produced an Integrated Action Plan to guide the work on modernizing our grant and contribution programs with a focus on increased relevance of programming, strengthened stewardship and improvement of services to Canadians. Early results indicate progress in improved and more sustainable policies, programs and services, which are consistent with our skills and learning priorities. In particular, we are reviewing our current array of programs and making necessary changes to ensure responsiveness to client needs by providing access to a continuum of interventions at the community level. We are also working to better balance required administrative control and the flexibility needed to allocate resources in the most efficient way while providing these services to clients of our grant and contribution programs.

A Capable and Diverse Workforce by Creating a Workplace of Choice

Benefits to Canadians:

The employees of HRDC continually strive to provide quality service to Canadians. Maintaining a capable and diverse workforce ensures the sustainability of HRDC's commitment to provide Canadians with responsive policies, programs and services.

The unparalleled dedication and commitment of HRDC staff allows our department to continue to provide a high quality of service to Canadians. Our approach to human resources management ensures that we can respond to the evolving needs and demands of Canadians by also meeting the needs of our staff.

We recognize that we operate in a rapidly changing and competitive marketplace for skilled people. We continued to focus on learning and development. In 2001-2002, we invested $32 million in employee learning, representing an average of 2.71 learning days per employee. We also introduced new workshops to respond to staff and manager priorities for learning, continued to support management development programs (such as our Career Assignment Program and Management Trainee Program) and offered employment opportunities to 2,100 students under the Federal Student Work Experience program and the Co-op program.

We have recognized the importance of leadership development and succession management to our future strength. Our new Leadership Profile links competencies, behaviours and expectations of leaders to achieving the business strategy of the Department. It applies to all levels of management and is also a tool to guide the development of aspiring managers. In support of this, we have developed a corporate approach to leadership development and have implemented the first year action plan of our Succession Management approach. This will allow us to ensure that we have people with the leadership capacity to fill future executive resourcing needs. This also will enable the Department to focus development and recruitment activities where needed to ensure that we can meet future business needs.

Supporting employee wellness continued to be a key activity. In addition to reaching hundreds of employees and managers through our wellness activities and consultations, we also developed a Business Health Culture Index toolkit and designed and delivered training on the use of this tool. Making HRDC a healthy and desirable workplace is the common goal as we continued to foster a collaborative union-management relationship through the creation of several new consultative labour-management forums.

We continued to advance our agenda to attract and retain a representative workforce through the development of employment equity performance indicators, the development of a monitoring program and the development and delivery of a diversity training program. Positive results show HRDC's progress towards increasing the representation of the visible minority group from 6.0% to 6.6%. The use of special programs helped us to address under-representation. Building on the success of these programs, the Department expanded the delegation of authority for managers to allow for the recruitment of all designated group members, where under-representation exists, through the Employment Equity Recruitment and Development Program, effective April 1, 2002.

Summary of Performance Indicators

The following table reports on performance indicators, objectives and results, for the year 2001-2002.

Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
Percentage of first benefit cheques paid as early as legally possible (within 28 days of when an individual's benefit period is to begin)	O: 75% R: 60.2%
Percentage of first benefit cheques paid as early as legally possible (within 28 days from registration of claim)	O: 90% R: 95.1%
Accuracy rate in payment of Employment Insurance (EI) Benefits	O: 94% R: 93.4%
Dollar value of Savings from EI detection activities and from deterrence and prevention activities	O: $539.0M R: $543.1M
Percentage of EI appeals scheduled to be heard within 30 days of the filing of an EI appeal	O: 90% R: 83.7%
Percentage of EI callers answered by a Service Delivery Agent within three minutes	O: 95% R: 74%
Percentage of Income Security Programs callers answered by a Service Delivery Agent within three minutes	O: 95% R: 81.9%
Total dollars collected – Employment Insurance and Employment Programs	O: $215.1M R: $222.6M
Total dollars collected – Canada Student Loans Program	O: $120.0M R: $128.3M
Total dollars collected – Canada Pension Plan (CPP) Inactive Accounts	O: $6.0M R: $6.4M
Percentage of Information Technology project phases completed on budget and on time	O: 85% R: 88%
Turnover rate of Indeterminate Employees	R: 3.1%
Visible minority representation	O: 8% R: 6.6%
Aboriginal representation	O: 1.5% R: 3%
Persons with disabilities representation	O: 3.9% R: 7.1%
Service Standards	
First Employment Benefits and Support Measures payments received within 28 days	R: 94.8%
First Employment Insurance benefits payments received within 28 days	R: 60.2%
First Old Age Security benefits payments received within 35 days	R: 29.4 days
First Canada Pension Plan benefits payments received within 35 days	R: 34.9 days
24-hour emergency response service for fatal accidents and refusals to work	R: 100%
Respond to complaints of unjust dismissal within two working days	R: 98.8%

Table of Contents

Page

Financial Performance

Financial Performance Overview 53
Figure 1: Summary of Voted Appropriations 54
Figure 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending for 2001-2002 55
Figure 3: Organizational Structure and Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 56
Figure 4: Details of Respendable and Non-Respendable Revenues 57
Figure 5: Statutory and Non-Statutory Transfer Payments by Service Line 58
Figure 6: Loans disbursed under the Canada Student Financial Assistance Act 60
Figure 7: Contingent Liabilities 61

Specified Purpose Accounts

Introduction to Specified Purpose Accounts 62
Employment Insurance Account 63
Canada Pension Plan 64
Government Annuities Account 65
Civil Service Insurance Fund 66

Details on Transfer Payments 67

Statutory Annual Reports

Canada Student Loans Program 79
Old Age Security 87
Other Statutory Annual Reports 89

Consolidated Reporting

Social Union Framework Agreement 90
Materiel Management, Procurement and Contracting 91
Sustainable Development Strategy 93
Regulatory Initiatives 98
Horizontal Initiatives 105

Evaluations and Audits 112

Financial Performance Overview

The financial tables on the following pages provide information on:

- planned spending at the beginning of the year as reported in the *2001-2002 Report on Plans and Priorities*;
- the total authorities approved during 2001-2002 reflecting priority adjustments and technical adjustments;
- actual 2001-2002 expenditures as reported in the 2001-2002 Public Accounts; and
- a multi-year trend (1999-2000 to 2001-2002), where appropriate, to provide a financial perspective of HRDC activities (see figures 2 to 5, on pages 55 to 59).

In 2001-2002, the Department was authorized to spend $29,712 million or $369 million less than the planned spending of $30,081 million. This was mainly due to:

- a net decrease of $217 million attributable to a lower than expected growth in the value of loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act*;
- a net decrease of $175 million in statutory payments authorities mostly related to three items: a decrease of $195 million in the Canada Student Loans Program due to changes in the forecasted program information; a decrease of $165 million in the Canada Education Savings Grants due to a lower demand than originally estimated; and an increase of $185 million in Old Age Security payments reflecting changes in the average monthly benefits and expected numbers of recipients; and
- a net increase of $23 million in operating expenditures and grants and contributions. This was mainly due to an increase of $116 million in the net operating resources received for various departmental requirements such as information management and technology, the Canada Student Loans Program and collective agreements; and a net decrease of $93 million in grants and contributions related to reduced contribution requirements.

The actual expenditures of $29,400 million were $312 million lower than our total authorities of $29,712 million. This was mainly due:

- a lapse of $139 million related to the actual number of loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act* being less than estimated;
- grants and contributions expenditures being $146 million less than originally projected. This lapse can be mainly attributed to funding being reprofiled to 2002-2003 for the Homelessness initiative ($92 million) to ensure that funds would be available for proposals that are developed for activities to alleviate homelessness; and
- a net operating lapse of $27 million related to frozen resources or resources controlled separately such as the costs of translation for court case decisions.

FIGURE 1: SUMMARY OF VOTED APPROPRIATIONS

Human Resources Development		2001-2002		
Vote (millions of dollars)		Planned Spending	Total Authorities	Actual
	Department			
1	Operating expenditures	475.0	603.3	576.6
5	Grants and contributions	1,062.8	969.8	823.4
6	Write off debts – Government Annuities Account	-	0.0	0.0
(S)	Minister of HRD – Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1
(S)	Minister of Labour – Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1
(S)	Interest payments under the *Canada Student Loans Act*	1.3	0.7	0.7
(S)	Liabilities under the *Canada Student Loans Act*	92.7	(2.9)	(2.9)
(S)	Interest and other payments under the *Canada Student Financial Assistance Act*	344.9	333.9	333.9
(S)	Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans pursuant to Part III.I of the Department of Human Resources Development Act	499.0	334.2	334.2
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Canada Study Grants	120.1	69.7	69.7
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Direct Financing	135.9	92.5	92.5
(S)	Supplementary Retirement Benefits – Annuities agents' pensions	0.0	0.0	0.0
(S)	Labour Adjustment Benefits payments	0.7	1.0	1.0
(S)	Payments of compensation respecting government employees and merchant seamen	45.6	49.1	49.1
(S)	Payments to private collection agencies pursuant to Section 17.1 of the Financial Administration Act	15.4	14.3	14.3
(S)	Old Age Security payments	19,533.0	19,756.2	19,756.2
(S)	Guaranteed Income Supplement payments	5,236.0	5,216.8	5,216.8
(S)	Allowance Payments	412.0	392.4	392.4
(S)	Contributions to employee benefit plans[a]	181.3	188.8	188.8
(S)	Spending of proceeds from disposal of surplus Crown Assets	-	0.6	0.4
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	-	8.3	8.3
(S)	Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	-	0.3	0.3
	Total Department	28,155.7	28,029.1	27,855.8
Plus:	Initiatives announced in the 2001 Budget[b]	25.1	N/A	N/A
Total Department – Adjusted Net Budgetary		28,180.8	28,029.1	27,855.8
Plus: Non-Budgetary				
	Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act*	1,900.0	1,683.0	1,544.1
Total – Main Estimates Part II		30,080.8	29,712.1	29,399.9
		Planned Spending	**Total Forecast[c]**	**Actual**
Plus: Specified Purpose Accounts:				
	Employment Insurance (EI) costs	13,589.9	15,607.3	15,234.2
	Canada Pension Plan (CPP) costs	20,371.4	20,665.4	20,861.2
	Other Specified Purpose Accounts costs	65.8	64.9	65.6
	Employee Benefit Plan recoverable from EI Account and CPP	(133.1)	(147.6)	(136.0)
Total Expenditures		63,974.8	65,902.1	65,424.9

N/A – not applicable

a. This statutory item includes the government's contributions as an employer to various benefit plans such as the Public Service Superannuation Account, the Public Service Death Benefit Account, the Employment Insurance Account and the Canada/Quebec Pension Plans. The amount is partially recoverable from the EI Account and CPP.

b. These initiatives include $25 million for CSLP.

c. Data reflect the 2001-2002 forecast as reported in the *2002-2003 Reports on Plans and Priorities (RPP)*.

Note: All financial tables within this report are expressed in millions of dollars and may not add due to rounding.

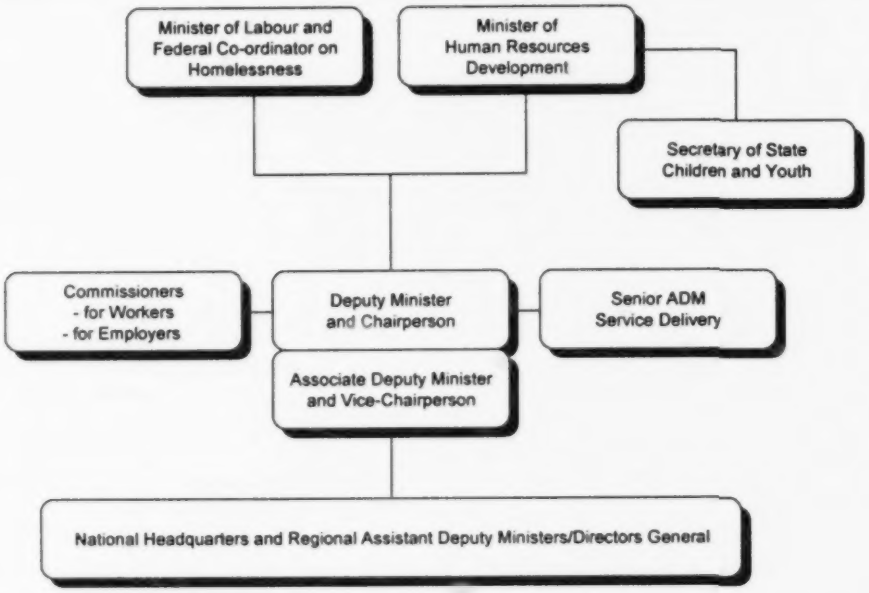
FIGURE 2: COMPARISON OF TOTAL PLANNED TO ACTUAL SPENDING FOR 2001-2002

(millions of dollars)

	FTEs	Operating	Capital	Voted Grants and Contributions	Subtotal: Gross Expenditures	Statutory Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Service Lines									
Income Security	3,479	279.3	-	-	279.3	25,181.0	25,460.3	(168.3)	25,292.0
	3,949	*292.7*	-	*0.0*	*292.7*	*25,365.4*	*25,658.0*	*(168.2)*	*25,489.8*
	3,949	**287.1**	-	**0.0**	**287.1**	**25,365.4**	**25,652.4**	**(168.2)**	**25,484.2**
EI Income Benefits	7,596	513.9	-	-	513.9	-	513.9	(451.4)	62.6
	7,576	*559.0*	-	*0.0*	*559.0*	*0.3*	*559.3*	*(495.1)*	*64.3*
	7,576	**549.5**	-	**0.0**	**549.5**	**0.3**	**549.9**	**(487.8)**	**62.1**
Human Resources Investment	3,885	577.5	-	1,059.5	1,637.0	1,143.6	2,780.6	(270.3)	2,510.3
	4,013	*485.2*	-	*967.5*	*1,452.7*	*784.2*	*2,236.9*	*(241.4)*	*1,995.5*
	4,013	**482.4**	-	**821.6**	**1,304.0**	**784.2**	**2,088.2**	**(241.4)**	**1,846.8**
Labour	740	153.0	-	3.3	156.3	0.0	156.3	(51.5)	104.8
	682	*177.4*	-	*2.3*	*179.7*	*0.0*	*179.7*	*(69.9)*	*109.7*
	682	**177.0**	-	**1.8**	**178.8**	**0.0**	**178.8**	**(69.9)**	**108.9**
Service Delivery Support	2,832	278.2	-	-	278.2	-	278.2	(191.8)	86.4
	4,518	*529.1*	-	*0.0*	*529.1*	*0.0*	*529.1*	*(348.4)*	*180.7*
	4,518	**515.6**	-	**0.0**	**515.6**	**0.0**	**515.6**	**(348.4)**	**167.2**
Corporate Services	2,806	366.9	-	-	366.9	-	366.9	(242.2)	124.8
	3,058	*508.5*	-	*0.0*	*508.5*	*0.0*	*508.5*	*(319.5)*	*189.0*
	3,047	**504.8**	-	**0.0**	**504.8**	**0.0**	**504.8**	**(318.2)**	**186.6**
Total	21,338	2,168.9	-	1,062.8	3,231.7	26,324.6	29,556.3	(1,375.5)	28,180.8
	23,796	*2,551.9*	-	*969.8*	*3,521.7*	*26,149.9*	*29,671.6*	*(1,642.5)*	*28,029.1*
	23,785	**2,516.5**	-	**823.4**	**3,339.8**	**26,149.9**	**29,489.8**	**(1,634.0)**	**27,855.8**
Less : Non-Respendable Revenues									(255.7)
									(392.4)
									(392.4)
Plus : Cost of services provided by other departments									21.6
									28.2
									28.2
Net Cost of Department									27,948.7
									27,664.9
									27,491.6

Legend:	
For each Service Line...	
First Line	Planned Spending 2001-2002
Second Line	*Total Authorities 2001-2002*
Third Line	**Actuals 2001-2002**

FIGURE 3: ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND HISTORICAL COMPARISON OF TOTAL PLANNED SPENDING TO ACTUAL SPENDING



(millions of dollars)	Actual 1999-2000[c]	Actual 2000-2001	2001-2002 Planned Spending	2001-2002 Total Authorities	2001-2002 Actual
Service Lines					
Income Security	23,670.5	24,518.6	25,460.3	25,658.0	25,652.4
Employment Insurance Income Benefits	583.2	512.5	513.9	559.3	549.9
Human Resources Investment	2,351.8	2,342.5	2,780.6	2,236.9	2,088.2
Labour	158.7	168.4	156.3	179.7	178.8
Service Delivery Support	488.8	498.4	278.2	529.1	515.6
Corporate Services	413.2	452.4	366.9	508.5	504.8
Total Gross Expenditures	27,666.2	28,492.8	29,556.2	29,671.6	29,489.8
Respendable Revenues	(1,521.1)	(1,485.2)	(1,375.5)	(1,642.5)	(1,634.0)
Total Net Expenditures	26,145.0	27,007.6	28,180.7	28,029.1	27,855.8
Specified Purpose Accounts[a]					
Employment Insurance (EI)					
Expenditures	12,741.7	12,877.8	13,589.9	15,607.3	15,234.2
Revenues	(19,967.1)	(20,639.9)	(20,563.0)	(19,586.0)	(19,447.0)
EI Current Year Surplus	7,225.4	7,762.1	6,973.1	3,978.7	4,212.8
Canada Pension Plan (CPP)					
Expenditures	19,114.0	19,828.9	20,371.4	20,665.4	20,861.2
Revenues	(21,275.0)	(24,256.0)	(28,292.0)	(26,433.0)	(27,098.0)
CPP Current Year Surplus	2,161.0	4,427.1	7,920.6	5,767.6	6,236.8
Other Specified Purpose Accounts (SPA)[b]					
Expenditures	72.9	69.0	65.8	64.9	65.6
Revenues	(38.7)	(36.0)	(33.5)	(31.5)	(33.3)
Other SPA Current Year Surplus (Deficit)	(34.2)	(33.0)	(32.3)	(33.4)	(32.3)

a. For EI Account and CPP, Total Authorities reflect forecast as reported in the 2002-2003 RPP.

b. Other Specified Purpose Accounts include Government Annuities Account and Civil Service Insurance Fund.

c. Numbers are restated by Service Line to reflect the Planning, Reporting and Accountability Structure starting 2000-2001.

FIGURE 4: DETAILS OF RESPENDABLE AND NON-RESPENDABLE REVENUES

(millions of dollars)	Actual 1999-2000	Actual 2000-2001	2001-2002 Planned Revenues	2001-2002 Total Authorities	2001-2002 Actual
Respendable Revenues[a]					
By Service Line:					
Income Security	142.0	151.9	168.3	168.2	168.2
EI Income Benefits	516.1	449.3	451.4	495.1	487.8
Human Resources Investment	229.1	213.7	270.3	241.4	241.4
Labour	48.6	46.6	51.5	69.9	69.9
Service Delivery Support	336.5	337.7	191.8	348.4	348.4
Corporate Services	248.9	286.0	242.2	319.5	318.2
Total Respendable Revenues	**1,521.2**	**1,485.2**	**1,375.5**	**1,642.5**	**1,634.0**
Non-Respendable Revenues[b]					
By type of revenue:					
Recovery of employee benefit costs	131.9	142.1	133.1	136.1	136.1
Adjustment to prior years' payables	60.1	117.8	0.0	136.5	136.5
Canada Student Loans	149.6	119.7	121.5	107.6	107.6
Other Accounts Receivable	9.8	20.8	0.0	0.0	0.0
Actuarial surplus	5.8	5.6	0.0	4.6	4.6
Miscellaneous items	34.8	23.9	1.1	7.6	7.6
Total Non-Respendable Revenues	**392.0**	**430.0**	**255.7**	**392.4**	**392.4**

a. Includes administrative costs recovered from the EI Account and CPP. Numbers for 1999-2000 are restated by Service Line to reflect the Planning, Reporting and Accountability Structure starting 2000-2001.

b. As HRDC is now under one operating vote, all non-respendable revenues are deposited to CRF against one vote. The breakdown by Service Line cannot be identified and is therefore shown by type of revenue. Details of non-respendable revenues are presented in Public Accounts Volume II, Part I.

FIGURE 5: STATUTORY AND NON-STATUTORY TRANSFER PAYMENTS BY SERVICE LINE

(millions of dollars)	Actual 1999-2000	Actual 2000-2001	2001-2002 Planned Spending	2001-2002 Total Authorities	2001-2002 Actual
Grants					
Human Resources Investment					
(S) Labour Adjustment Benefits in accordance with the terms and conditions prescribed by the Governor in Council to assist workers who have been laid off as a result of import competition, industrial restructuring, or severe economic disruption in an industry or region	3.7	2.1	0.7	1.0	1.0
(S) Canada study grants to qualifying full and part-time students pursuant to the *Canada Student Financial Assistance Act* regulations	103.0	56.6	120.1	69.7	69.7
(S) Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans (RESPs) for the benefit of beneficiaries named under those RESPs, pursuant to the Canada Education Savings Grant Regulations of the *Department of Human Resources Development Act*	334.1	433.5	499.0	334.2	334.2
Grants to individuals, organizations and corporations to assist individuals to improve their employability and to promote employment opportunities by assisting local entrepreneurial development	1.3	0.6	8.2	7.5	0.4
Grants to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	24.7	24.2	28.2	24.9	24.9
Grants to non-profit organizations for activities eligible for support through the Social development partnerships program	5.1	5.7	7.0	7.7	7.4
Others grants	15.4	-	-	-	-
	487.2	**522.7**	**663.2**	**445.0**	**437.6**
Employment Insurance Income Benefits					
(S) Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	-	-	-	0.3	0.3
Labour					
(S) Merchant seamen compensation – Supplementary compensation to certain widows of merchant seamen	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Canadian Joint Fire Prevention Publicity Committee	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Fire Prevention Canada	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
To support activities which contribute to occupational safety and health program objectives	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
To support standards-writing associations	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	0.1	**0.1**	**0.1**	**0.1**	**0.1**
Income Security					
(S) Old Age Security payments	18,089.1	18,839.8	19,533.0	19,756.2	19,756.2
(S) Guaranteed Income Supplement payments	4,933.9	5,031.1	5,236.0	5,216.8	5,216.8
(S) Allowance payments	391.5	387.6	412.0	392.4	392.4
	23,414.4	24,258.5	25,181.0	25,365.4	25,365.4
Total Grants	**23,901.7**	**24,781.3**	**25,844.2**	**25,810.8**	**25,803.4**

FIGURE 5: STATUTORY AND NON-STATUTORY TRANSFER PAYMENTS BY SERVICE LINE (Continued)

(millions of dollars)	Actual 1999-2000	Actual 2000-2001	2001-2002 Planned Spending	2001-2002 Total Authorities	2001-2002 Actual
Contributions					
Human Resources Investment					
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market	623.1	507.7	606.8	560.8	516.4
Employability assistance for people with disabilities – Payments to provincial and territorial governments, in accordance with bilateral agreements, for the provision of a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them to prepare for, attain and retain employment	189.2	189.2	192.0	189.2	189.2
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system	4.7	3.3	3.4	4.5	2.9
(S) The provision of funds for interest payments to lending institutions under the *Canada Student Loans Act*	1.7	1.4	1.3	0.7	0.7
(S) The provision of funds for liabilities including liabilities in the form of guaranteed loans under the *Canada Student Loans Act*	73.7	65.9	92.7	(2.9)	(2.9)
(S) Payments related to the direct financing arrangement under the *Canada Student Financial Assistance Act*	-	41.5	84.9	48.6	48.6
(S) The provision of funds for interest and other payments to lending institutions and liabilities under the *Canada Student Financial Assistance Act*	510.4	533.4	344.9	332.9	332.9
Contributions to non-profit organizations, community groups, educational institutions, professional associations, provincial/territorial government departments, and local, regional or national First Nations and Inuit non-profit organizations to support child care initiatives	13.9	4.4	46.2	2.1	1.8
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system of new learning and training technologies (Office of Learning Technology)	-	0.6	2.8	2.4	2.1
Homelessness – Contributions to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, community groups, employers and individuals to support activities to help alleviate and prevent homelessness across Canada[a]	-	24.2	165.0	165.0	73.1
Contributions to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	4.9	4.0	-	3.4	3.4
(S) Payments to provinces and territories under the *Canada Assistance Plan (Act)* and the *Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act*	56.1	-	-	-	-
Other contributions	1.9	-	-	-	-
	1,479.5	1,375.6	1,540.0	1,306.7	1,168.2
Employment Insurance Income Benefits					
(S) Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.2	0.2	-	-	-
Labour					
Labour-management partnerships program	1.2	0.7	1.6	1.1	0.7
Labour commission	0.9	1.1	1.6	1.2	1.1
	2.1	1.8	3.2	2.3	1.8
Total Contributions	1,481.9	1,377.6	1,543.2	1,308.9	1,169.9
Total Statutory and Non-Statutory Transfer Payments	25,383.6	26,158.9	27,387.4	27,119.7	26,973.3

a. Unspent Homelessness Initiative funds will be reprofiled to future years to ensure that funds are available for proposals that are developed for activities to alleviate Homelessness.

Loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act*

Amendments to the *Canada Student Financial Assistance Act* were introduced through the *Budget Implementation Bill, 2000.* The amendments provide the legislative authority to implement a direct financing scheme for the Canada Student Loans Program.[42] The specific amendments include authorization for the Government of Canada to enter into loan agreements directly with students, to enter into agreements for the administration of the loans with third party service providers and to enter into agreements for the disbursement of loans with financial institutions.

The $1.7 billion in Total Authorities reflects the principle of the loans negotiated under the *Canada Student Financial Assistance Act* and the estimated value of direct loans issued to students.

FIGURE 6: LOANS DISBURSED UNDER THE CANADA STUDENT FINANCIAL ASSISTANCE ACT

	Actual		2001-2002		
(millions of dollars)	1999-2000	2000-2001	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Human Resources Investment					
Loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act*	N/A	1,415.3	1,900.0	1,683.0	1,544.1
Total	**N/A**	**1,415.3**	**1,900.0**	**1,683.0**	**1,544.1**

N/A – not applicable

[42] For further information, see page 79 for the Canada Student Loans Report.

Contingent Liabilities

Human Resources Development Canada has contingent liabilities that amount to $804.2 million. 99% of this amount represents liabilities related to defaulted guaranteed loans for the Canada Student Loan Program.

FIGURE 7: CONTINGENT LIABILITIES

(millions of dollars)	Amount of Contingent Liabilities As of March 31, 2000	As of March 31, 2001	As of March 31, 2002
List of Contingent Liabilities			
Loans			
Canada Student Loans Program	1,355.9	1,064.1	802.1
Litigations	34.2	38.1	2.2
Total	**1,390.1**	**1,102.2**	**804.2**

Introduction to Specified Purpose Accounts

Specified Purpose Accounts (SPA) are special categories of revenues and expenditures. They report transactions of certain accounts where enabling legislation requires that revenues be earmarked and that related payments and expenditures be charged against such revenues. The transactions of these accounts are to be accounted for separately.

HRDC is responsible for the stewardship of four such accounts:

- the Employment Insurance (EI) Account;
- the Canada Pension Plan (CPP);
- the Government Annuities Account; and
- the Civil Service Insurance Fund.

The EI Account is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated SPAs are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute Government revenues and expenditures.

The CPP is a SPA but is not consolidated as part of the Government of Canada financial statements. It is under joint control of the Government and participating provinces. As administrator, the Government's authority to spend is limited to the balance in the Plan.

The Government Annuities Account is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. It was established by the *Government Annuities Act*, and modified by the *Government Annuities Improvement Act*, which discontinued sales of annuities in 1975. The account is valued on an actuarial basis each year, with the deficit or surplus charged or credited to the Consolidated Revenue Fund.

The Civil Service Insurance Fund is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. It was established by the *Civil Service Insurance Act*. Pursuant to subsection 16(3) of the *Civil Service Insurance Regulations*, the amount of actuarial deficits are transferred from the Consolidated Revenue Fund to the Civil Service Insurance Account in order to balance the assets and liabilities of the program.

The following information updates forecasted data on the EI Account and CPP that we provided in our *2002-2003 Report on Plans and Priorities*.[43] That report presented multi-year financial data and general information. Additional information on performance and year-end data is available at the Internet addresses provided in this section.

[43] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0203.shtml

Employment Insurance Account

The table below summarizes the financial results for the EI Account from 1999-2000 to 2001-2002.

EI ACCOUNT – STATEMENT OF OPERATIONS AND SURPLUS[a]

(millions of dollars)	Actual		2001-2002[b]	
	1999-2000	2000-2001	Forecast	Actual
Unemployment Rate	7.3%	6.9%		7.4%
Revenue				
Premium Revenue	18,825	18,999	18,316	18,295
Penalties	74	76	81	65
Interest	1,068	1,565	1,189	1,087
Total Revenue	**19,967**	**20,640**	**19,586**	**19,447**
Expenditures				
Benefit	11,280	11,444	14,100	13,686
Administrative costs	1,406	1,408	1,473	1,476
Doubtful Accounts	56	26	34	73
Total Expenditures	**12,742**	**12,878**	**15,607**	**15,234**
Surplus				
Current Year	7,225	7,762	3,979	4,213
Cumulative	28,203	35,965	39,944	40,178
Employee Premium Rate	**1999**	**2000**	**2001**	**2002**
(% of insurable earnings)	2.55%	2.40%	2.25%	2.20%

Employer's portion is 1.4 times the employee rate.

a. The EI Account is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated SPAs are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute Government revenues and expenditures.

b. The forecasts for 2001-2002 were presented in the *2002-2003 Report on Plans and Priorities*.

Benefits rose in 2001-2002 due to an increase in the unemployment level, the removal of the intensity rate for benefits paid under Bill C-2, and the extension of the parental benefit period under Bill C-32. EI premiums fell due to lower premium rates, offset slightly by marginal growth in overall employment and insured earnings. Interest revenue decreased because of low interest rates. These factors combined to raise the cumulative EI surplus to $40 billion as of March 31, 2002.

More detailed information is reported in the 2001-2002 audited EI Account financial statements that are included in the *2002 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 4.[44] HRDC also offers a website dedicated to Employment Insurance accountability and reporting.[45] It provides statistics, evaluation and actuary reports as well as information on the authority, objectives and responsibilities of the Account.

[44] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html

[45] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_e.shtml

Canada Pension Plan

The table below summarizes the financial results for the Canada Pension Plan (CPP) from 1999-2000 to 2001-2002.

CPP – SUMMARY

(millions of dollars)	Actual		2001-2002[a]	
	1999-2000	2000-2001	Forecast	Actual
Revenue				
Contributions	17,037	21,407	23,354	23,533
Investment Income	4,238	2,849	3,079	3,565
Total Revenue	**21,275**	**24,256**	**26,433**	**27,098**
Expenditures				
Benefit payments	18,799	19,494	20,311	20,490
Administrative expenses	315	335	354	371
Total Expenditures	**19,114**	**19,829**	**20,665**	**20,861**
Increase	2,161	4,427	5,768	6,237
Year-end Balance	**41,261**	**45,688**	**51,456**	**51,925**

a. The forecasts for 2001-2002 were presented in the *2002-2003 Report on Plans and Priorities*.

More information relating to 2001-2002 is reported in the CPP financial statements which can be found in the *2002 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[46]

[46] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html

Government Annuities Account

The table below summarizes the financial results for the Government Annuities Account from 1999-2000 to 2001-2002.

GOVERNMENT ANNUITIES ACCOUNT - RECEIPTS AND DISBURSEMENTS

(millions of dollars)	Actual		2001-2002[a]	
	1999-2000	2000-2001	Forecast	Actual
Actuarial Liabilities – Balance at beginning of year	**585.8**	**546.1**	**507.9**	**507.8**
Income	38.4	35.8	33.1	33.3
Payments and other charges	72.4	68.4	64.4	65.2
Excess of Payments and other charges over income for the year	33.9	32.6	31.3	31.9
Actuarial Surplus	5.8	5.6	5.4	4.5
Actuarial Liabilities – Balance at end of the year	**546.1**	**507.8**	**471.2**	**471.3**

a. The forecasts for 2001-2002 were presented in the *2002-2003 Report on Plans and Priorities*.

The annual report and financial statements for the Government Annuities are available in the *2002 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[47]

[47] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html

Civil Service Insurance Fund

The table below summarizes the financial results for the Civil Service Insurance Fund from 1999-2000 to 2001-2002.

CIVIL SERVICE INSURANCE FUND - RECEIPTS AND DISBURSEMENTS

(millions of dollars)	Actual		2001-2002[a]	
	1999-2000	2000-2001	Forecast	Actual
Revenue				
Opening Balance	**8.6**	**8.3**	**8.0**	**8.0**
Receipts and other credits	0.2	0.2	0.2	0.1
Payments and other charges	0.6	0.5	0.5	0.4
Excess of Payments and other charges over income for the year	(0.4)	(0.3)	(0.3)	(0.3)
Balance at end of the year	**8.3**	**8.0**	**7.7**	**7.7**

a. The forecasts for 2001-2002 were presented in the *2002-2003 Report on Plans and Priorities*.

The annual report and financial statements for the Civil Service Insurance Fund are available in the *2002 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[48]

[48] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html

Details on Transfer Payments

Human Resources Development Canada has a substantial number of transfer payment programs. These support individuals, communities, the private and voluntary sectors, labour, other orders of government and Aboriginal organizations in the achievement of shared human development goals.

Consistent with this transfer payments policy, we have developed descriptive material on each program funded from the Consolidated Revenue Fund (CRF), including stated objectives, results and outcomes and milestones for achievement. We have also prepared a table listing the active terms and conditions for transfer payments and a fact sheet for each program involving more than $5 million.

Actual figures reflect program costs and exclude operating resources necessary to deliver the programs.

NON-STATUTORY TRANSFER PAYMENTS BY SERVICE LINE (2001-2002 ACTUALS: $823.4 MILLION (M))

Associated Programs (Terms and Conditions)	For more details, see Fact Sheet #
Human Resources Investment (HRI)	
Grants	
Grants to individuals, organizations and corporations to assist individuals to improve their employability and to promote employment opportunities by assisting local entrepreneurial development (Actuals: $0.4M)	
Youth Employment Initiatives	Fact Sheet 1
Grants to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy (Actuals: $24.9M)	
National Literacy Program	Fact Sheet 2
Grants to non-profit organizations for activities eligible for support through the Social Development Partnerships Program (Actuals: $7.4M)	
Social Development Partnerships Program	Fact Sheet 3

Associated Programs (Terms and Conditions)	For more details, see Fact Sheet #

Human Resources Investment (HRI)

Contributions

Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market (Actuals: $516.4M)

Opportunities Fund for Persons with Disabilities	Fact Sheet 4
Aboriginal Human Resources Development Strategy	Fact Sheet 5
Canada Jobs Fund	Fact Sheet 6
Youth Employment Initiatives	Fact Sheet 1
Social Development Partnerships Program	Fact Sheet 3
Older Workers Pilot Projects	Fact Sheet 7

Employability Assistance for People with Disabilities – Payments to provincial and territorial governments, in accordance with bilateral agreements, for the provision of a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them to prepare for, attain and retain employment (Actuals: $189.2M)

Canadian-Provincial-Territorial Employability Assistance for People with Disabilities	Fact Sheet 8

Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system (Actuals: $2.9M)

Contributions to non-profit organizations, community groups, educational institutions, professional associations, provincial/territorial government departments, and local, regional or national First Nations and Inuit non-profit organizations to support child care initiatives (Actuals: $1.8M)

Social Development Partnerships Program	Fact Sheet 3

Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives with respect to the development, application, use and diffusion of new learning and training technologies (Office of Learning Technology) (Actuals: $2.1M)

Associated Programs (Terms and Conditions)	For more details, see Fact Sheet #

Human Resources Investment (HRI)

Contributions

Homelessness – Contribution to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, community groups, employers and individuals to support activities to help alleviation and prevent homelessness across Canada (Actuals: $73.1M)

Homelessness (Supporting Communities Partnership Initiative); Youth (Homelessness); Urban Aboriginal Strategy (Homelessness) — Fact Sheet 9

Contributions to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy (Actuals: $3.4M)

National Literacy Program — Fact Sheet 2

Labour

Grants

Canadian Joint Fire Prevention Publicity Committee (Actuals: $0.0M)

Fire Prevention Canada (Actuals: $0.0M)

To support activities which contribute to Occupational safety and health program objectives (Actuals: $0.0M)

To support Standards-writing associations (Actuals: $0.0M)

Contributions

Labour-management partnerships program (Actuals: $0.7M)

Labour commission (Actuals: $1.1M)

FACT SHEET # 1: YOUTH EMPLOYMENT INITIATIVES
(2001-2002 ACTUALS: $196.5M)

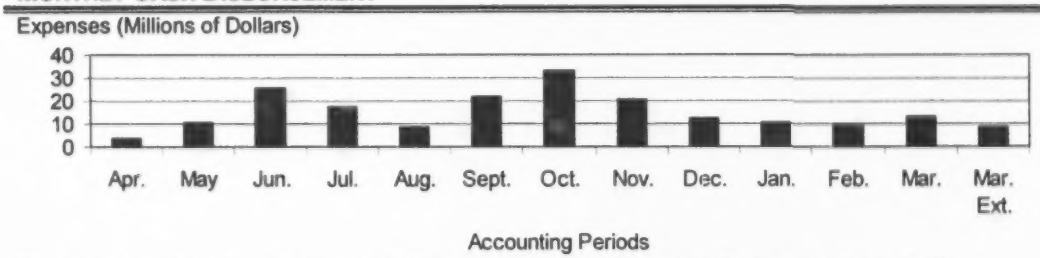
Objectives	To assist youth in preparing for, obtaining and maintaining employment, and in making a successful transition into the labour market, thereby resulting in increased employment.
Results and Outcomes	The actual results were: 7,935 youth found work and 1,592 returned to school.* 69,249 youth and students obtained work experience of whom 52,678 were students who participated in Summer Career Placements (SCP). The balance (16,571) were youth who participated in work experience programs such as Youth Internship Canada (YIC), Youth International (YI) and Youth Service Canada (YSC).

Milestones for Achievement:

→ Renewal Date	March 31, 2005	
→ Evaluation Performed	1997:	-Summer Career Placements Summative Evaluation
	1998-1999:	-Youth Service Canada Summative Evaluation -Youth Employment Strategy; A Formative Evaluation of Youth Internship Canada and Other HRDC Youth Initiatives -Interdepartmental Evaluation of the Youth Employment Strategy (YES)
	2000-2001:	-Youth Service Canada Evaluation (Longitudinal Study) -Summative Evaluation of HRDC's Youth Internship Programs under the Youth Employment Strategy -YES Interdepartmental Evaluation Phase I
	2001-2002:	-YES Interdepartmental Evaluation Phase II (Consolidates YES with other federal youth programs)
→ Evaluation Scheduled	2002-2003:	-Youth Internship Program Evaluation Phases II and III – Final Report -Youth International and Science and Technology – Final Report -New Evaluation framework for renewed Youth Employment Strategy

* This result incorporates students who have returned to school following a summer work experience provided through SCP. Based on SCP follow-up assessments, 94% of youth returned to school following an intervention.

MONTHLY CASH DISBURSEMENT



The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

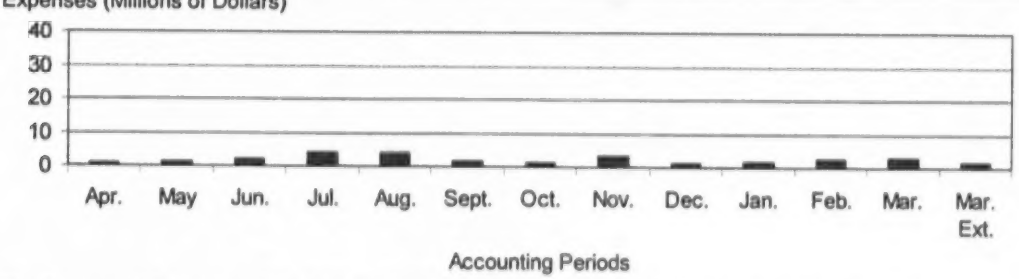
FACT SHEET # 2: NATIONAL LITERACY PROGRAM
(2001-2002 ACTUALS: $28.3M)

Objectives	Provides financial (and technical) assistance for activities designed to achieve one or another of the following overall objectives: a) enable increased understanding of literacy issues through promotion and public awareness; b) foster coordination and information-sharing among all literacy-related organizations; c) enhance outreach measures and access activities for community and workplace literacy programming; d) support the development and exchange of learning materials, methods and programs; e) stimulate applied research and development initiatives that address the needs of literacy practice and practitioners; f) encourage innovative developments and solutions in literacy programming through community, labour or private sector demonstration projects; g) develop the capacity of major organizations and institutions involved in literacy to represent and advocate for literacy; and h) provide policy analysis and advice to integrate literacy considerations into related policy, community and institutional life.
Results and Outcomes	A country more aware of the need to focus on literacy. More partners across Canada that include literacy on their agenda.

Milestones for Achievement:

→ Renewal Date	December 2002
→ Evaluation Performed	1995 - Formative Evaluation
→ Evaluation Scheduled	to be completed 2002-2003

MONTHLY CASH DISBURSEMENT



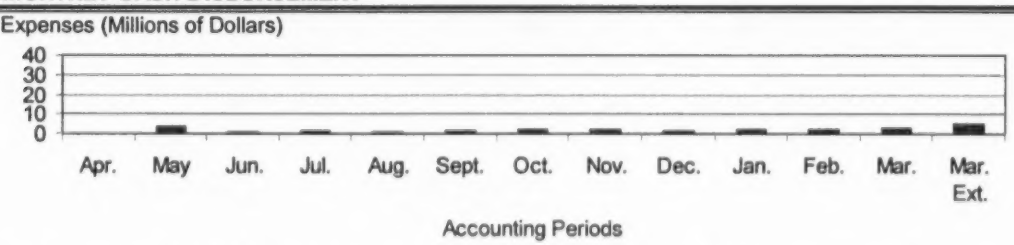
The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

FACT SHEET # 3: SOCIAL DEVELOPMENT PARTNERSHIPS PROGRAM [a]
(2001-2002 ACTUALS: $25.3M)

Objectives	A research and development program that supports activities of the social non-profit sector in line with HRDC's mandate. These activities identify, develop and promote nationally significant best practices and models of service delivery and build community capacity to meet the social development needs and aspirations of populations who are or may be at risk. These objectives will be achieved through a review and accountability framework, in partnership with the voluntary sector.
Results and Outcomes	• increased knowledge of key social issues, service models and practices, specific to at-risk populations; • increased capacity in the social non-profit sector; and • increased opportunity for individuals to participate fully in society.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	December 2002
→ Evaluation Performed	Completed (awaiting report on findings)
→ Evaluation Scheduled	None

a. Includes all programs using Social Development Partnerships Program (SDPP) terms and conditions, these are the Voluntary Sector Initiative, some of Child Care Visions, some of Federal Disability Initiatives and SDPP.

MONTHLY CASH DISBURSEMENT

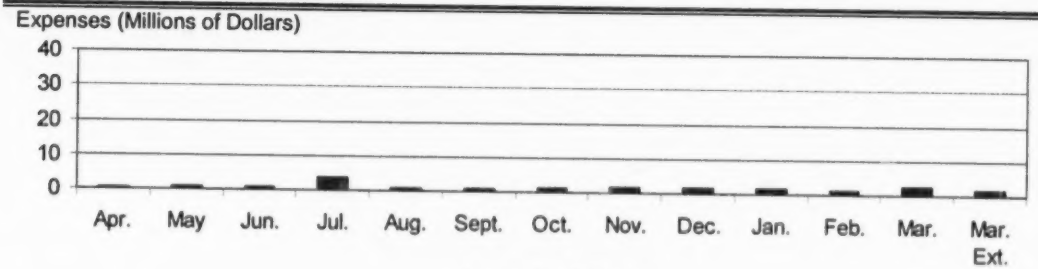


The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

FACT SHEET # 4: OPPORTUNITIES FUND FOR PERSONS WITH DISABILITIES (2001-2002 ACTUALS: $18.6M)

Objectives	To assist persons with disabilities in preparing for, obtaining and keeping employment, or becoming self-employed, thereby increasing their economic participation and independence. The objective will be achieved by working in partnership with non-government organizations representing persons with disabilities, the private sector and provincial governments in using innovative approaches that demonstrate best practices to promote the economic integration of persons with disabilities.
Results and Outcomes	Assisted approximately 3,700 clients, 1,837 found work.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	March 31, 2004
→ Evaluation Performed	1998: - Formative Evaluation Performed 2002: - Summative Evaluation Performed
→ Evaluation Scheduled	2004-2005: - Summative Evaluation is scheduled to be performed.

MONTHLY CASH DISBURSEMENT



The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

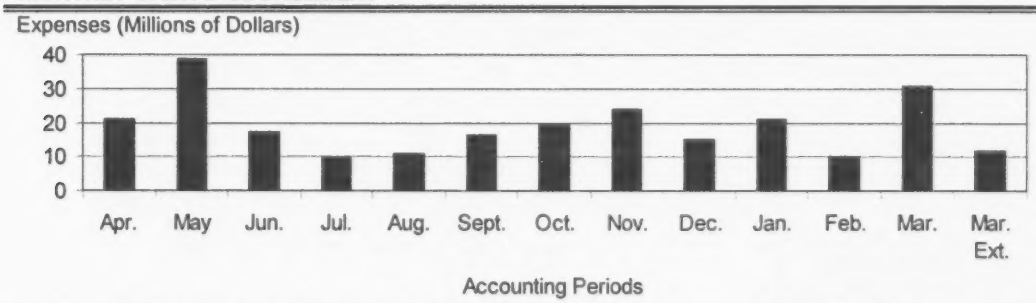
FACT SHEET # 5: ABORIGINAL HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT STRATEGY (AHRDS)

(2001-2002 ACTUALS: $246.4M)

Objectives	To support Aboriginal organizations to develop and implement labour market, youth and child care programs that are designed to address the local and regional needs of Aboriginal people. This programming will: a) assist Aboriginal individuals to prepare for, obtain and maintain employment, thereby resulting in savings to income support programs; b) assist Aboriginal youth (a person normally from 15 to 30 years of age) in preparing for, obtaining and maintaining employment and in making a successful transition into the labour market, thereby resulting in increased employment; and c) increase the supply of quality child care services in First Nations and Inuit communities, thereby raising the availability of distinct and diverse services in these communities to a level comparable to that of the general population.
Results and Outcomes*	Assisted 50,036 Aboriginal clients, of whom 18,732 became employed or self-employed.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	March 31, 2004
→ Evaluation Performed	None to date
→ Evaluation Scheduled	2002-2003 – Report on the effectiveness of the entire strategy.

* These results and outcomes are based on total program funding through the Consolidated Revenue Fund (CRF) and EI Part II. Specific results derived from the CRF funding only are unavailable.

MONTHLY CASH DISBURSEMENT

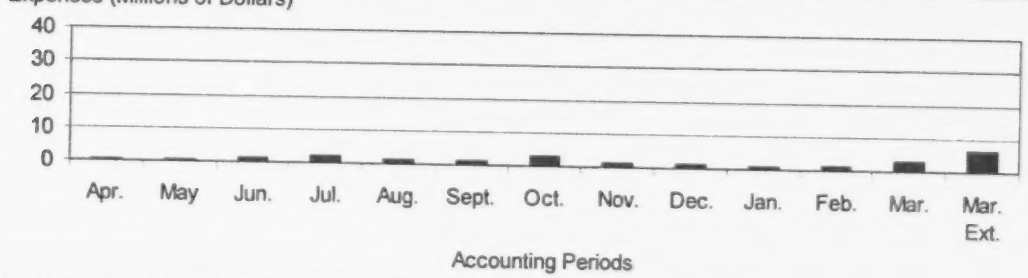


The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

FACT SHEET # 6: CANADA JOBS FUND (CJF)
(2001-2002 ACTUALS: $24.0M)

Objectives	To create long term sustainable jobs for individuals in high unemployment areas and to strengthen the capacity of communities to become self-reliant. The objective will be achieved by working in collaboration with partners such as the provinces/territories, regional economic development agencies, other federal government departments, community partners and the private sector in a manner that respects local and regional priorities.
Results and Outcomes	On June 22, 2000, the Minister announced that CJF was being closed down, with associated funding redirected to the federal government's regional economic development agencies. In 2001-2002, no project proposals were approved, however, active agreements carried-over from the previous year continued to be monitored and all existing financial commitments were met. All CJF agreements ended by March 31, 2002.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	Not applicable
→ Evaluation Performed	Not applicable
→ Evaluation Scheduled	Not applicable

MONTHLY CASH DISBURSEMENT

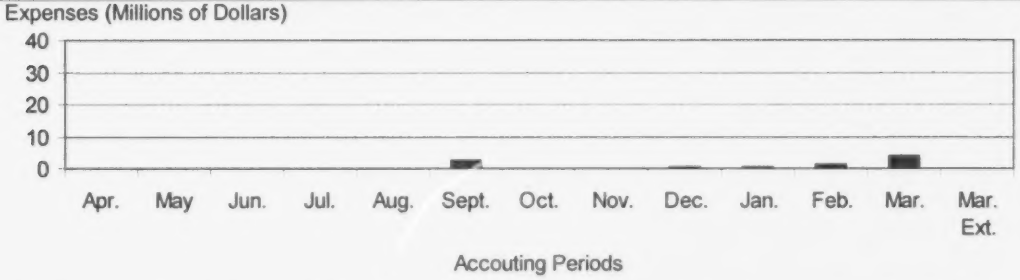


The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

FACT SHEET # 7: OLDER WORKERS PILOT PROJECTS
(2001-2002 ACTUALS: $9.7M)

Objectives	To support innovative pilot projects designed to re-integrate displaced older workers into sustainable employment, or maintain in employment older workers threatened with displacement. This objective supports HRDC's human resources investment priorities aimed at helping clienteles with particular labour market needs and issues, broadening partnerships to enhance and integrate programming and focusing on prevention.
Results and Outcomes	These projects will provide both levels of government with a better understanding of what works for this particular client group and how HRDC might wish to proceed cooperatively in advancing eventual policies and programs for older workers.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	Not applicable
→ Evaluation performed	March 31, 2004 for final evaluation from provinces and territories and September 30, 2004 for final evaluation to be conducted by HRDC Evaluation and Data Development.
→ Evaluation scheduled	All are scheduled.

MONTHLY CASH DISBURSEMENT



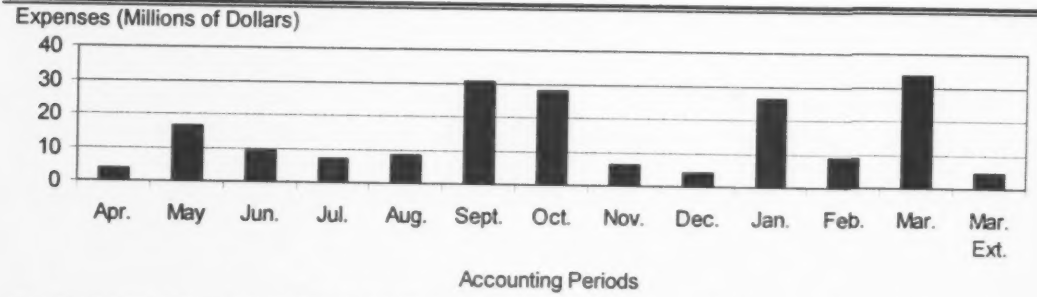
The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

FACT SHEET # 8: CANADIAN-PROVINCIAL-TERRITORIAL EMPLOYABILITY ASSISTANCE FOR PEOPLE WITH DISABILITIES (EAPD)

(2001-2002 ACTUALS: $189.2M)

Objectives	To provide funding to provinces and territories for a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them prepare for, attain and retain employment.
Results and Outcomes	The key outcome commitment is to help people with disabilities prepare for, attain and retain employment. EAPD emphasizes accountability and the federal/provincial governments jointly developed the results indicators. The first national report on EAPD was released in May 2002 covering fiscal years 1999-2000 and 2000-2001. The report provided a description of the programs and services, federal/provincial expenditures and limited results indicators. Provinces' data collection systems are not yet adequately developed in order to have a complete picture of the numbers of Canadians benefiting from EAPD. Provinces are committed to working towards more complete data collection.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	EAPD Agreements expire April 1, 2003
→ Evaluation Performed	Nine promising practices were carried out across the country on EAPD programs and services. The results for 2001-2002 will be available summer 2002.
→ Evaluation Scheduled	None

MONTHLY CASH DISBURSEMENT



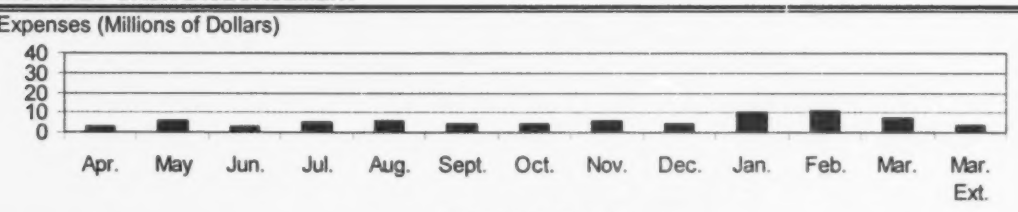
The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

FACT SHEET # 9: HOMELESSNESS (SUPPORTING COMMUNITIES PARTNERSHIP INITIATIVE); YOUTH (HOMELESSNESS); URBAN ABORIGINAL STRATEGY (HOMELESSNESS)

(2001-2002 ACTUALS: $73.1M)

Objectives	The SCPI has five specific objectives: a) to lessen the hardship of people who are homeless by increasing services, for example by providing additional shelter space or more alternative housing for longer-term shelter residents; b) to promote a coordinated series of programs and initiatives aimed at reducing homelessness; c) to strengthen the capacity of communities by bringing local service providers together to develop plans that address individual needs in a seamless and coordinated fashion; d) to promote broad-based partnerships among all stakeholders (private, non-profit, volunteer and labour organizations, the general public and all levels of government) to address homelessness at a community level; and e) to develop a base of information and knowledge about homelessness, and share it among all concerned parties and with the general public.
Results and Outcomes	• enhanced partnerships and networks to increase local capacity to deal with homelessness; • strengthened collaboration among sectors at the local level; • resources leveraged from provincial/territorial and municipal governments and the voluntary and private sectors; • investments made by communities to improve services and facilities to alleviate the hardship of homeless people; and • increased data on the homeless population and homelessness issues.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	Project activities through the National Homelessness Initiative (NHI) are set to end in September 2003. Discussions with our stakeholders will assess the future role of the federal government in addressing homelessness.
→ Evaluation Performed	Implementation Audit (Fiscal Year 2000-2001) Formative Evaluation (community and project case studies for SCPI, UAS and Youth-Homelessness) – completed in July 2002
→ Evaluation Scheduled	Consolidated NHI Evaluation Report by March 2003 Community Plan Evaluations by December 2003 Compliance Audit (Fiscal Year 2002-2003)

MONTHLY CASH DISBURSEMENT



The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Canada Student Loans Program

In August 2000, the Canada Student Loans Program (CSLP) was shifted from the risk-shared financing arrangements that had been in place with financial institutions between 1995 and July 2000 to a direct student loan financing plan.[49]

This meant that we had to redesign the delivery mechanism in order to directly finance student loans. In the new arrangement, the Government of Canada provides the necessary funding to students and two service providers have contracts to administer the loans.

It also meant that we had to use interim arrangements in order to ensure uninterrupted delivery of federal student financial assistance until the Direct Loans program could be fully implemented.

Reporting Entity

The entity detailed in this report is the Canada Student Loans Program only and does not include departmental operations related to the delivery of the CSLP. Expenditures in the figures are primarily statutory in nature, made under the authority of the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act*.

Basis of Accounting

The financial figures are prepared in accordance with accounting policies and concepts generally accepted in Canada and as reflected in the *Public Sector Accounting Handbook* of the Canadian Institute of Chartered Accountants.

Specific Accounting Policies

Revenues

Two sources of recoveries are reported: interest earned on Direct Loans and recoveries on Guaranteed and Put Back Loans. Government accounting practices require that recoveries from both sources be credited to the Government's Consolidated Revenue Fund. They do not appear along with the expenditures in the CSLP accounts, but are reported separately in the financial statements of Human Resources Development Canada and the Government.

[49] For further information on the Canada Student Loans Program, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/

- → Interest Earned on Direct Loans – Student borrowers are required to pay simple interest on their student loans once they leave full-time studies. At the time they leave school, students have the option of selecting a variable (prime + 2.5%) or fixed (prime + 5%) interest rate. The amounts in the figures represent the interest accrued on the outstanding balance of the Government-owned Direct Loans. Borrowers continue to pay the interest accruing on the guaranteed and risk-shared loans directly to the private lender holding these loans.

- → Recoveries on Guaranteed Loans – The Government reimburses the private lenders for any loans issued prior to August 1, 1995 that go into default (i.e., lenders claim any amount of principal and interest not repaid in full). The amounts in the figures represent the recovery of principal and interest on these defaulted loans.

- → Recoveries on Put Back Loans – The Government reimburses the Participating Financial Institutions for any loans issued between August 1, 1995 to July 31, 2000 under the risk shared agreement that are in default of payment for at least twelve months after the Period of Study. A Participating Financial Institution receives an amount equal to 5% of the outstanding principal and accrued interest to a maximum of 12 months of accumulated interest. The amounts in the figures represent the recovery of principal and interest, less any refund made to the participating financial institutions.

Canada Study Grants

Canada Study Grants improve access to post-secondary education. Four grant programs assist: (1) students with permanent disabilities in order to meet disability-related educational expenses (up to $5,000 annually); (2) students with dependents (up to $3,120 annually); (3) high-need part-time students with educational expenses (up to $1,200 annually); and (4) women in certain fields of Ph.D. studies (up to $3,000 annually for up to three years).

Interest Borrowing Expense

The capital needed to issue the Direct Loans is raised through the Department of Finance's general financing activities. The cost of borrowing this capital is recorded in the Department of Finance's overall financing operations. The amounts in the figures represent the cost attributed to CSLP in support of Direct Loans.

Collection Costs

These amounts represent the cost of using private collection agencies to collect defaulted Canada Student Loans. The loans being collected include: risk shared and guaranteed loans that have gone into default and for which the Government has reimbursed the private lender; and Direct Loans issued after July 31, 2000, that are returned to HRDC by the third party service provider as having defaulted. In accordance with HRDC accounting practices, collection costs are charged to a central departmental account and do not appear among the other CSLP expenditures.

Interim Arrangements

As noted in the introduction to this section, interim contracts were entered into with the former risk-shared loan lenders to disburse full-time Direct Loans on the Government's behalf until February 28, 2001. At that time, the Government reimbursed the lenders 85% of the loan principal they had advanced during the interim period. The remaining 15% was reimbursed to the lenders later. These contracts also called for remuneration in the form of transaction fees and the interest on funds advanced on behalf of the Government. Another contract was entered into with Canada Post for the delivery of Direct Loans to part-time students. The Interest Cost to Financial Institutions (Interim) and Transition fees to Financial Institutions (Interim) items identify the cost of these interim arrangements.

- → Interest Cost to Financial Institutions (Interim) – This expense represents the interest costs, calculated at prime, paid by CSLP on a monthly basis to the lending institutions on the outstanding advances made to full-time students with Direct Loans.

- → Transition Fees to Financial Institutions (Interim) – This expense represents the cost of transaction fees paid by CSLP during the interim period for each fully completed full-time loan made to the student by the participating lending institutions. Transition fees also include payments made to Canada Post for each fully completed part-time loan made during the interim period. The cost is calculated on the basis of certificates of eligibility negotiated by the student.

Service Bureau Costs

As of March 1, 2001, CSLP uses third party service providers to administer Direct Loans disbursement, in-study loan management and post-studies repayment activities. This item represents the cost associated with these contracted services.

Risk Premium

Risk premium represents part of the remuneration offered to lending institutions participating in the risk-shared program from August 1, 1995 to July 31, 2000. The risk premium was 5% of the value of loans being consolidated (normally the value of loans issued to students), being calculated and paid at the time students leave studies and go into repayment. In return, the lenders assumed risk associated with non-repayment of these loans.

Put Back

Subject to the provisions of the contracts with lending institutions, the Government will purchase from a lender the student loans that are in default of payment for at least twelve months and that, in aggregate, do not exceed 3% of the average monthly balance of the lender's outstanding student loans in repayments. The amount paid is set at 5% of the value of the loans in question.

Administrative Fees to Provinces and Territories

Pursuant to the *Canada Student Financial Assistance Act* (*CSFA Act*), the Government has entered into arrangements with participating provinces and Yukon to facilitate the administration of the CSLP. They administer the application and needs assessment activities associated with federal student assistance and in return they are paid an administrative fee.

In-Study Interest Subsidy

A central feature of federal student assistance is that student borrowers are not required to pay the interest on their student loans as long as they are in study and, in the case of loans negotiated prior to August 1, 1993, for six months after the completion of studies. Under the guaranteed and risk-shared programs, the Government paid the interest to the lending institutions on behalf of the student. Under Direct Loans, the Government forgoes any interest on the loans while the student remains in studies. Because of this change in practice, no interest subsidy item for Direct Loans appears in the financial figures.

Interest Relief

Assistance may be provided to cover loan interest for borrowers who have difficulty repaying their loans. The shift from Guaranteed and Risk-Shared Loans to Direct Loans did not alter interest relief for loans in distress from the borrower's perspective; however, the method of recording associated costs changed. For loans issued prior to August 1, 2000, CSLP compensates lending institutions for lost interest equal to the accrued interest amount on loans under interest relief. For loans issued after August 1, 2000, the loans of borrowers will not accrue interest.

Debt Reduction in Repayment

Debt Reduction in Repayment (DRR) assists borrowers in severe financial hardship. DRR is a federal repayment assistance program through which the Government of Canada reduces a qualifying student's outstanding Canada Student Loans principal to an affordable amount after all other interest relief measures are exhausted. For loans issued prior to August 1, 2000, CSLP pays the lending institutions the amount of student debt principal reduced by the Government of Canada under DRR. Prior to the 2000-2001 fiscal year, expenditures and forecasts related to debt reduction and repayment have been included with interest relief. For loans issued after August 1, 2000, the Government of Canada forgives a portion of the loan principal.

Claims Paid and Loans Forgiven

From the beginning of the program in 1964 up to July 31, 1995, the Government fully guaranteed all loans issued to students by private lenders. The Government reimburses private lenders for any of these loans that go into default (i.e., lenders claim any amount of principal and interest not repaid in full, after which HRDC will attempt to recover these amounts). The risk-shared arrangements also permitted loans issued from

August 1, 1995 to July 31, 2000 to be guaranteed under specific circumstances. This item represents the costs associated with loan guarantee.

Pursuant to the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act* , the Government incurs the full amount of the unpaid principal plus accrued interest in the event of the death of the borrower or if the borrower becomes permanently disabled and cannot repay the loan without undue hardship.

Bad Debt Expense

Under Direct Loans, the Government owns the loans issued to students and must record them as assets. As a result, Generally Accepted Accounting Principles require a provision be made for potential future losses associated with these loans. The provision must be made in the year the loans are issued even though the losses may occur many years later. The amounts in the figures represent the annual expense against the provisions for Bad Debt, Debt Reduction in Repayment and Interest Relief on Direct Loans.

Alternative Payments to Non-participating Provinces

Provinces and territories may choose not to participate in the CSLP. These provinces and territories receive an alternative payment to assist in the cost of delivering a similar student financial assistance program.

Commitments

As at March 31, 2002 the Department had the following commitments for Service Provider contracts: $170.8 million.

FIGURE 1 : CONSOLIDATED CANADA STUDENT LOANS PROGRAM – COMBINED PROGRAMS

(millions of dollars)	Actual 1999-2000	Actual 2000-2001	2001-2002 Forecast[a]	2001-2002 Preliminary
Revenues				
Interest earned on Direct Loans	N/A	0.3	5.7	44.2
Recoveries on Guaranteed Loans	153.8	123.4	115.0	123.7
Recoveries on Put Back Loans	0.7	2.3	5.0	4.2
Total Revenues	**154.5**	**126.0**	**125.7**	**172.1**
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	103.0	56.6	78.0	69.7
Total Transfer Payments	**103.0**	**56.6**	**78.0**	**69.7**
Loan Administration				
Interest Borrowing Expense[b]	N/A	0.2	149.2	118.4
Collection Costs	19.3	16.8	14.2	14.3
Interim Arrangements				
- Interest Costs to Financial Institutions	N/A	41.5	13.0	13.7
- Transition Fees to Financial Institutions	N/A	25.9	0.0	0.3
Service Bureau Costs	N/A	1.3	36.1	27.9
Risk Premium	81.8	88.1	57.6	51.0
Put Back	1.6	2.1	1.8	2.7
Administrative Fees to Provinces and Territories	9.1	9.6	14.9	9.0
Total Loan Administration Expenses	**111.7**	**185.5**	**286.8**	**237.3**
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
In-Study Interest Subsidy	204.0	180.5	94.5	77.8
Interest Relief	82.6	107.4	104.3	85.6
Debt Reduction in Repayment	0.6	2.0	34.0	4.2
Claim Payments & Loans Forgiven	80.0	72.2	64.6	76.0
Bad Debt Expense[b&c]	N/A	206.7	200.6	291.8
Total Cost of Government Support Expenses	**367.2**	**568.8**	**498.0**	**535.4**
Total Expenses	**581.9**	**810.9**	**862.8**	**842.4**
Net Operating Results	**427.4**	**684.9**	**737.1**	**670.3**
Payment to Non-Participating Provinces	126.1	138.9	195.6	144.9
Final Operating Results	**553.4**	**823.8**	**932.7**	**815.2**

N/A – not applicable

a. Forecast for 2001-2002 were reported in the *2002-2003 Report on Plans and Priorities*.

b. These costs are related to Canada Student Direct Loans, but reported by Department of Finance.

c. This represents the annual expense against the Provisions for Bad Debt, Debt Reduction in Repayment and Interest Relief as required under Accrual Accounting.

FIGURE 2 : CONSOLIDATED CANADA STUDENT LOANS PROGRAM – RISK SHARED AND GUARANTEED LOANS ONLY

(millions of dollars)	Actual 1999-2000	Actual 2000-2001	2001-2002 Forecast[a]	2001-2002 Preliminary
Revenues				
Recoveries on Guaranteed Loans	153.8	123.4	115.0	123.7
Recoveries on Put Back Loans	0.7	2.3	5.0	4.2
Total Revenues	**154.5**	**125.7**	**120.0**	**127.9**
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	103.0	N/A	N/A	N/A
Total Transfer Payments	**103.0**	**N/A**	**N/A**	**N/A**
Loan Administration				
Collection Costs	19.3	16.8	14.2	14.3
Risk Premium	81.8	88.1	57.6	51.0
Put Back	1.6	2.1	1.8	2.7
Administrative Fees to Provinces and Territories	9.1	9.6	0.0	0.0
Total Loan Administration Expenses	**111.7**	**116.6**	**73.6**	**68.0**
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
In-Study Interest Subsidy	204.0	180.5	94.5	77.8
Interest Relief	82.6	107.4	101.3	85.6
Debt Reduction in Repayment	0.6	2.0	34.0	4.2
Claim Payments & Loans Forgiven	80.0	72.2	64.6	76.0
Total Cost of Government Support Expenses	**367.2**	**362.1**	**294.4**	**243.6**
Total Expenses	**581.9**	**478.7**	**368.0**	**311.6**
Net Statutory Operating Results	**427.4**	**353.0**	**248.0**	**183.7**
Payment to Non-Participating Provinces	126.1	138.9	110.7	110.0
Final Statutory Operating Results	**553.4**	**491.9**	**358.7**	**293.7**

N/A – not applicable

a. Forecast for 2001-2002 were reported in the *2002-2003 Report on Plans and Priorities.*

FIGURE 3 : CONSOLIDATED CANADA STUDENT LOANS PROGRAM – DIRECT LOANS ONLY

(millions of dollars)	Actual 1999-2000	Actual 2000-2001	2001-2002 Forecast[a]	2001-2002 Preliminary
Revenues				
Interest earned on Direct Loans	N/A	0.3	5.7	44.2
Total Revenues	**N/A**	**0.3**	**5.7**	**44.2**
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	N/A	56.6	78.0	69.7
Total Transfer Payments	**N/A**	**56.6**	**78.0**	**69.7**
Loan Administration				
Interest Borrowing Expense[b]	N/A	0.2	149.2	118.4
Collection Costs	N/A	0.0	0.0	0.0
Interim Arrangements				
- Interest Costs to Financial Institutions	N/A	41.5	13.0	13.7
- Transition Fees to Financial Institutions	N/A	25.9	0.0	0.3
Service Bureau Costs	N/A	1.3	36.1	27.9
Administrative Fees to Provinces and Territories	N/A	0.0	14.9	9.0
Total Loan Administration Expenses	**N/A**	**68.9**	**213.2**	**169.3**
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
Interest Relief	N/A	0.0	3.0	0.0
Bad Debt Expense[b&c]	N/A	206.7	200.6	291.8
Total Cost of Government Support Expenses	**N/A**	**206.7**	**203.6**	**291.8**
Total Expenses	**N/A**	**332.2**	**494.8**	**530.8**
Net Operating Results	**N/A**	**331.9**	**489.1**	**486.6**
Payment to Non-Participating Provinces	N/A	0.0	84.9	34.9
Final Operating Results	**N/A**	**331.9**	**574.0**	**521.5**

N/A – not applicable

a. Forecast for 2001-2002 were reported in the *2002-2003 Report on Plans and Priorities*.

b. These costs are related to Canada Student Direct Loans, but reported by Department of Finance.

c. This represents the annual expense against the Provisions for Bad Debt, Debt Reduction in Repayment and Interest Relief as required under Accrual Accounting.

Old Age Security

The Old Age Security program is one of the cornerstones of Canada's retirement income system. Benefits include the basic Old Age Security pension, the Guaranteed Income Supplement and the Allowance. The Old Age Security program is financed from Government of Canada general tax revenues.

The following tables present information on monthly benefits, beneficiaries and payments by province or territory.

FIGURE 1: SUMMARY OF MAXIMUM MONTHLY BENEFITS

(dollars)	Basic	Income Supplement		Allowance		
Fiscal Year	Pension	Single	Married	Regular	Extended	Increase
Monthly benefit by fiscal year						
2001-2002 Actuals						
January 1, 2002	442.66	526.06	342.67	785.33	867.02	0.0%
October 1, 2001	442.66	526.06	342.67	785.33	867.02	1.4%
July 1, 2001	436.55	518.82	337.94	774.49	855.05	0.7%
April 1, 2001	433.52	515.21	335.59	769.11	849.11	0.5%
2001-2002 Estimates						
January 1, 2002	440.04	522.97	340.64	780.68	861.89	0.6%
October 1, 2001	437.42	519.85	338.61	776.03	856.75	0.3%
July 1, 2001	436.11	518.30	337.60	773.71	854.19	0.3%
April 1, 2001	434.81	516.75	336.59	771.40	851.64	0.8%
2000-2001 Actuals						
January 1, 2001	431.36	512.65	333.92	765.28	844.88	0.6%
October 1, 2000	428.79	509.59	331.93	760.72	839.84	0.9%
July 1, 2000	424.12	504.05	328.32	752.44	830.70	0.6%
April 1, 2000	420.31	499.55	325.39	745.73	823.29	0.1%
Fiscal year average (annual benefits)						
2001-2002 Actuals	5,266.16	6,258.57	4,076.61	9,342.78	10,314.60	2.9% [a]
2001-2002 Estimates	5,245.14	6,233.61	4,060.32	9,305.46	10,273.41	
2000-2001 Actuals	5,113.74	6,077.52	3,958.68	9,072.51	10,016.13	

a. Annual increase between 2000-2001 Actuals and 2001-2002 Actuals.

FIGURE 2: NUMBER OF PERSONS RECEIVING OLD AGE SECURITY BENEFITS, BY PROVINCE OR TERRITORY AND BY TYPE

Province or Territory	March 2001 Old Age Security (OAS) Pension	March 2001 Guaranteed Income Supplement (GIS)	March 2001 Allowance	March 2001 GIS as % of OAS	March 2002 Old Age Security (OAS) Pension	March 2002 Guaranteed Income Supplement (GIS)	March 2002 Allowance	March 2002 GIS as % of OAS
Newfoundland	63,480	42,577	4,399	67.07%	64,501	42,864	4,264	66.45%
Prince Edward Island	18,102	9,386	682	51.85%	18,362	9,262	651	50.44%
Nova Scotia	124,853	56,911	4,492	45.58%	126,105	56,459	4,400	44.77%
New Brunswick	98,348	50,818	4,198	51.67%	99,357	50,864	4,260	51.19%
Quebec	944,494	446,811	32,723	47.31%	960,724	450,930	31,737	46.94%
Ontario	1,417,264	378,640	24,205	26.72%	1,445,359	384,928	24,174	26.63%
Manitoba	154,740	58,404	3,762	37.74%	155,128	58,013	3,692	37.40%
Saskatchewan	145,997	58,309	3,728	39.94%	145,957	57,486	3,600	39.39%
Alberta	296,732	104,418	7,648	35.19%	304,676	105,257	7,230	34.55%
British Columbia	498,045	153,053	9,241	30.73%	507,307	155,605	9,203	30.67%
Yukon	1,700	601	43	35.35%	1,766	605	45	34.26%
Northwest Territories[a]	2,319	1,477	162	63.69%	2,398	1,500	145	62.55%
International[b]	62,387	9,760	123	15.64%	67,390	9,630	113	14.29%
Total	**3,828,461**	**1,371,165**	**95,406**	**35.82%**	**3,899,030**	**1,383,403**	**93,514**	**35.48%**

a. Data for Nunavut are included.

b. Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under international Agreements on Social Security.

FIGURE 3: OLD AGE SECURITY PAYMENTS, BY PROVINCE OR TERRITORY AND BY TYPE, FISCAL YEAR 2001-2002

(millions of dollars) Province or Territory	Old Age Security Pension	Guaranteed Income Supplement	Allowance	Total
Newfoundland	338.9	157.1	20.7	516.7
Prince Edward Island	96.1	34.0	2.9	133.0
Nova Scotia	661.2	195.2	17.6	874.0
New Brunswick	521.7	178.9	19.0	719.6
Quebec	5,003.3	1,634.0	124.6	6,761.9
Ontario	7,340.2	1,504.3	101.3	8,945.8
Manitoba	807.3	208.9	16.0	1,032.2
Saskatchewan	769.8	203.2	16.7	989.7
Alberta	1,550.6	395.2	32.1	1,977.9
British Columbia	2,558.0	612.8	38.8	3,209.6
Yukon	9.1	2.2	0.2	11.5
Northwest Territories[a]	12.4	6.6	1.1	20.1
International[b]	87.6	84.4	1.3	173.3
Total	**19,756.2**	**5,216.8**	**392.3**	**25,365.3**

a. Data for Nunavut are included.

b. Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under international Agreements on Social Security.

Other Statutory Annual Reports

Noted below are other statutory annual reports that are consolidated in other segments of this report and/or in the Public Accounts of Canada.

Parts I and III of the *Canada Labour Code*

These are reported under the Strategic Outcome of "Safe, fair, stable and productive workplaces".

Civil Service Insurance Act

The complete annual report is included in the *2002 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[50] It is also reported on in the Specified Purpose Accounts section of this report.

Government Annuities Act

The complete annual report is included in the *2002 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[50] It is also reported on in the Specified Purpose Accounts section of this report.

[50] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pubacc-e.html

Social Union Framework Agreement

The "social union" initiative is the umbrella under which governments concentrate their efforts to renew and modernize Canadian social policy. Canada's social union is strengthened by enhancing the government's transparency and accountability to its constituents. The accountability provisions of the Social Union Framework Agreement (SUFA) commit federal, provincial and territorial governments to increase this transparency and accountability.

HRDC is one of the pilot departments working with the Treasury Board Secretariat (TBS) to document the federal government's involvement in SUFA initiatives. We have produced SUFA accountability templates for 27 of our programs. These templates appear on the TBS Social Union website.[51]

As part of the SUFA, governments have been working towards removing barriers to mobility by making it easier for workers' qualifications to be more readily recognized across Canada. In addition, HRDC has led the Government of Canada's annual reviews for any residency-based barriers to mobility in federal social policies and programming, and is continuing to work to ensure that mobility barriers do not emerge in HRDC's policies and programs.[51]

As committed to in the Agreement, governments are in the process of reviewing the SUFA and its implementation.

[51] For further information, see http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/all_toutes_e.asp

Materiel Management

Procurement, Contracting and Asset Management

POINTS TO ADDRESS	HRDC INPUT
Strengthen Materiel Management and ensure greater balance between public accountability and program delivery	• Implemented a National Steering Committee with 14 working groups (regional and headquarters) to renew the Materiel Management function on a department-wide basis and align HRDC Materiel Management to the Procurement Reform initiative led by Treasury Board Secretariat (TBS). • Created a management oversight committee (Procurement Review Committee) to ensure greater compliance to Procurement and Contracting (P&C) rules and regulations. • Created a Materiel Management Mandate document and Business Plan to provide strategic direction for Materiel Management personnel and ensure alignment to corporate priorities.
Enhance value added function of Materiel Management to ensure cost effective and timely delivery of services and provide client focused organization	• Designed, developed and implemented supply arrangements to ensure a streamlined procurement and contracting function that will better meet the needs of our clients while ensuring compliance to the legal framework of P&C function. • Developed a comprehensive publishing program in support of information dissemination to various public, private sector organizations and to the general public. This included the elaboration of specifications for the establishment of a supply chain services contract to support the related activities and to better meet the needs of clients. • Designed and developed a front end planning capacity to enhance on-time delivery of services to P&C clients, provide greater cost savings opportunities through economies of scale in purchases and ensure greater compliance to rules and regulations. • Reorganized P&C personnel by client portfolio to enhance customer service and provide greater scrutiny of requirements.
Recruitment, retention and learning of Materiel Management personnel	• Created a partnership with TBS and other government departments to design, develop and implement a professional development program for HRDC Materiel Management personnel; identified, adopted and validated competency profiles for HRDC Materiel Management Community that reflect the TBS Professional Development Program; designed and developed a Framework for Integrated Human Resources Planning (retention and succession) and Professional Development Program for the HRDC Materiel Management Community.

Materiel Management

Procurement, Contracting and Asset Management (continued)

POINTS TO ADDRESS	HRDC INPUT
Role played by procurement and contracting in advancing the federal government agenda	• Created inter- and intra- departmental partnerships with key stakeholders to advance the agenda of the federal government including government-specific mandates (Public Works and Government Services Canada (PWGSC), Indian and Northern Affairs Canada (INAC), TBS, Internal Audit). • Exceeded our targets for aboriginal procurements on a consistent basis. Worked in partnership with INAC to develop a supply arrangement specifically to address aboriginal set-asides. • Worked in partnership with TBS to advance the Professional Development Program and other Procurement Reform Initiatives. Created various service level agreements with key departmental clients and created memorandums of understanding with PWGSC to support the Government On-line supply arrangement and other such initiatives.

Sustainable Development Strategy

In 2001-2002, we continued to work towards objectives in our second Sustainable Development Strategy II (SDS-II) which was tabled in Parliament in February 2001. HRDC's sustainable development commitments are currently focused on four key goals:

- Strengthen HRDC's capacity to move forward on a path to sustainable development;
- Green HRDC's internal operations;
- Participate with other departments to gain a better understanding of the social policy dimensions of sustainable development and their policy implications, and to build a knowledge base in various sustainable development-related issues of interest to HRDC; and
- Build sustainable development into HRDC's corporate culture.

During 2001-2002, we completed the development of Sustainable Development Online (SD Online), which is an intranet site that provides an on-line environmental training course, sustainable development links, an environmental laws database and the Environmental Action Plan Online. HRDC made notable progress towards greening internal operations. A pilot study to assess the feasibility of tracking overnight stays in Green Leaf Hotels was conducted and a Green Vehicle Maintenance Checklist was drafted. In addition, we continued to lead the interdepartmental Social and Cultural Sustainable Development Working Group as well as work on collaborative activities and discuss the social implications of sustainable development.

Only those SDS targets relevant to the April 1, 2001 to March 31, 2002 reporting period are contained below.

Sustainable Development Strategy (continued)

GOAL: GREEN HRDC'S INTERNAL OPERATIONS

Performance Measurement and Activities	Progress to Date and Corrective Action
Green Procurement	• $2.95 million of the total products and services purchased by HRDC in 2001-2002 were identified as green.[52] • The national target is to increase the amount of green procurement by 7% by March 31, 2003. • $4.35 million of products and services were purchased from Aboriginal businesses during the 2001 calendar year, exceeding the target of $2.5 million by December 31, 2001.[53] • A pilot study to assess the feasibility of tracking the number of overnight stays in Green Leaf hotels was conducted.
Waste Management	• Reduced the amount of waste sent to landfill for disposal by 45% over 1988 baseline figures in all regions. The 2001-2002 target was a 50% reduction. • 62% of HRDC personnel currently have access to source reduction and materials reuse programs, exceeding the target of 25% of personnel by March 31, 2002.
Water and Energy Conservation	• Water and energy conservation awareness is included in HRDC's Sustainable Development Online, a web-based tool for raising awareness of environmental issues. • Awareness material is also readily available to all employees through Environmental Action Plan Online. • The national target of providing 10% of employees with water and energy conservation awareness was achieved.
Fleet Management	• Evaluated all new vehicle purchases in NHQ to determine feasibility of the use of alternative fuels. • 6 mono-fuel vehicles were purchased. • Developed a green vehicle checklist to ensure that fleet vehicle users are maintaining vehicles in an environmentally sound manner. • Evaluated 46% of vehicles to determine the feasibility of converting to alternative fuels, exceeding the target of 25% by March 31, 2002.

[52] The overall procurement budget was reduced by 13% ($45 million) from the previous calendar year. Even with this reduction in the budget, the Department purchased approximately the same amount of green procurement.

[53] An amendment was made to this target, in that a dollar value is calculated rather than a percentage and will now be reported on a calendar year basis. The amended target for December 31, 2001 is $2.5 million.

Sustainable Development Strategy (continued)

GOAL: GREEN HRDC'S INTERNAL OPERATIONS (continued)

Performance Measurement and Activities	Progress to Date and Corrective Action
Sustainable Development Online (SD Online)	• SD Online, an online training and awareness tool that also incorporates the Environmental Action Plan, was developed.
Participation rates among staff in innovative "future of workplace" approaches	• Approximately 30% of all employees are working either part-time, variable hours or on telework arrangements.
Increased environmental benefits in service delivery	• 84% of Old Age Security, 80% of Canada Pension Plan and 58% of Employment Insurance (EI) payments were direct deposit. • More than 70% of EI claims were processed electronically. A new system, Appli-Web, was developed, allowing the possibility of applying for EI benefits through the Internet. • Youth employment initiatives 800 line received 40,373 calls and the on-line Youth Resource Network of Canada received 285,570 visits.[54] • We displayed 439,993 jobs electronically on our National Job Bank. There were 51,392,610 visits to the National Job Bank among which 15,492,337 unique visitors. • The Electronic Labour Exchange has approximately 630,114 work seeker user sessions. • There are ongoing applications of the *Canadian Environmental Assessment Act* where all funding decisions must consider environmental impacts before a decision is made to fund a project.
Levels of compliance with Part II of *Canada Labour Code*	• We resolved 98% of non-compliance situations (excluding situations of danger) voluntarily.

[54] Note that the period from mid August 2001 to the end of February 2002 is missing due to the site being under construction.

Sustainable Development Strategy (continued)

GOAL: PARTICIPATE WITH OTHER DEPARTMENTS TO GAIN A BETTER UNDERSTANDING OF THE SOCIAL POLICY DIMENSIONS OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT (SD) AND THEIR POLICY IMPLICATIONS, AND TO BUILD A KNOWLEDGE BASE IN VARIOUS SD-RELATED ISSUES OF INTEREST TO HRDC

Performance Measurement and Activities	Progress to Date and Corrective Action
Social and Cultural Dimensions of Sustainable Development	• The Social and Cultural Sustainable Development Working Group (SCSD) further explored aspects of the social and cultural dimensions of SD and their policy implications through: 7 interdepartmental meetings, development of a potential workplan to identify departmental areas of common interest and discussions with and presentations by governmental and non-governmental representatives, etc.
Sustainable Communities	• Participated with interested departments in collaborative activities to promote and support a more coordinated federal approach to fostering sustainable communities. This has included input to various documentation being prepared for the World Summit on Sustainable Development.
SD and Healthy Canadians	• In collaboration with Health Canada and other interested departments, explored the idea of a broad sustainable development partnership (including a component on healthy workplaces) with one or more organizations external to the federal government.
Knowledge and Information for SD and the Northern Sustainable Development Strategy	• Provided social policy perspectives to inter-departmental working group established to guide development of SD indicators and reporting system. • Supported Indian and Northern Affairs (INAC) in the development of progress towards Sustainable Development in the North.
Explore the labour market and social adjustment issues related to climate change/global warming	• Study based on alternative scenarios being undertaken to analyse potential labour market and socio-economic adjustment issues associated with the Kyoto Protocol. Preliminary draft to be completed by Fall 2002.

Sustainable Development Strategy (continued)

GOAL: BUILD SUSTAINABLE DEVELOPMENT INTO HRDC'S CORPORATE CULTURE

Performance Measurement and Activities	Progress to Date and Corrective Action
Success stories and awareness	• SD Online, will provide employees with an online training course. • Initiated a national green representative network. 33% of sites have a green representative who voluntarily acts as a contact between employees and regional environmental coordinators and distributes awareness material.
Environment Week	• In June 2001, HRDC celebrated Environment Week with information booths, workshops, green tips, participation in the nation-wide commuter challenge, a tree sale by Tree Canada along with other environmentally conscious activities.
Awareness activities	• General awareness material was provided to 18% of employees through initiatives such as e-mails, pamphlets, recycling presentations, a green conference, a climate change workshop, a green lunch and participation in the commuter challenge. • Climate change awareness material was provided to 8.57% of employees to communicate how to reduce greenhouse gas emissions. The target was to reach 10% of all employees.

Regulatory Initiatives

Income Security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants

Purpose of legislative or regulatory initiative	Expected results	Performance measurement criteria	Results achieved
Old Age Security (OAS) Regulations. Amendment required in order to ensure that low-income pensioners, receiving payments from specific government assistance programs, benefit from the "option provision". The "option provision" is intended to protect low-income pensioners from the financial impact of decreased revenues due to ceasing of employment, self-employment or ceasing of a business or when their pension income is reduced.	To allow pensioners receiving payments from specific government assistance programs, such as the Fisheries Early Retirement Program, the Plant Workers' Adjustment Program and other similar programs, to benefit from the "option provision". Payments from these programs stop at age 65.	Extending the "option provision" to assist recipients of government assistance programs is in line with the intent of that provision. It benefits those most in need. Through the regulatory change, pensioners who have suffered a loss of income may be entitled to the Guaranteed Income Supplement (GIS) and experience less financial hardship. The GIS is an income-tested benefit payable to seniors who have little or no income.	Effective April 26, 2001, the *OAS Regulations* were amended to extend the "option provision" to assist recipients of government assistance programs. Approximately 10,000 recipients may be eligible to benefit from this regulatory amendment in the next few years when they turn 65.
Canada Pension Plan (CPP) Regulations and Old Age Security (OAS) Regulations. Amendments required in light of proposals made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations. These amendments are non-substantive and are strictly related to wording changes.	These technical amendments are required to respond to the Committee's concerns.	The Committee's recommendations, when enacted, would improve and clarify the wording of the *OAS* and *CPP Regulations*.	The amendments became effective on June 6, 2002.

Opportunity to fully participate in the workplace and community

Purpose of legislative or regulatory initiative	Expected results	Performance measurement criteria	Results achieved
Employment Insurance (EI) Regulations for charging of interest.	Amendments to the Regulations for charging of interest are required.	Amended regulations.	Amended regulations were implemented on July 1, 2002 (SOR 2002-236).
Minor amendments to the *EI Regulations*.	Minor changes to the Regulations.	Amended regulations.	Part of these amendments was made through Miscellaneous Amendments to Regulations published in the *Canada Gazette*, Part II on April 11, 2002 (SOR 2002-154). The other part of the amendments was pre-published in the *Canada Gazette*, Part I on April 13, 2002 for 30 days for public consultation. No comments were received and final approval and publication in the *Canada Gazette*, Part II on July 31, 2002 (SOR 2002-174).
Modernization: Amendment to the Regulations.	The *EI Regulations* will be amended in order to provide comparable benefits to same-sex common law partners as are presently accessible by opposite-sex common law partners. Same-sex couples will be paid EI benefits for adoption and will be allowed to share them as are opposite-sex couples now.	Amended regulations.	This amendment cannot be implemented until after there has been consultation with the provinces and territories. This consultation has not yet begun.

Opportunity to fully participate in the workplace and community (continued)

Purpose of legislative or regulatory initiative	Expected results	Performance measurement criteria	Results achieved
Restrictions on Financial Assistance: Amendments to the *Canada Student Financial Assistance Regulations* (CSFAR) and *Canada Student Loans Regulations* (CSLR) to provide less stringent restrictions to the Interest Relief and Debt Reduction in Repayment measures for borrowers who experience difficulty meeting their loan obligations.	Increased accessibility to debt management measures for student borrowers who need them the most will result in more borrowers being able to maintain their loans in good standing and less likelihood of their student loans being placed in arrears.	Lower default rates on Canada Student Loans.	Consultations with stakeholders and the provinces have occurred. The proposal is under review by the Department of Finance. The implementation date is to be determined.
Credit Screening: Amendments to the *CSFAR* to make credit screening mandatory before issuing a certificate of eligibility for a Canada Student Loan.	Coordination of policy between the Canada Student Loans Program and provincial student financial assistance programs.	Uniform application of credit screening in each participating province. Ensures program integrity through the identification of applicants who have histories of extreme credit abuse.	Implementation occurred in October 2001.
Modernizing Benefits: Amendments to the *CSFAR* and *CSLR* provide for equal treatment of common-law and same-sex partners, pursuant to the *Modernization of Benefits and Obligations Act.*	Equal treatment of common-law and same-sex partners. Harmonization of the Canada Student Loans Program with other federal government programs.	This initiative is part of a government-wide initiative to amend all regulations and legislation to modernize benefits.	Amendments received final approval by the Special Committee of Council on June 13, 2001. Implementation occurred on August 1, 2001.

Opportunity to fully participate in the workplace and community (continued)

Purpose of legislative or regulatory initiative	Expected results	Performance measurement criteria	Results achieved
Debt Reduction in Repayment: Amendments to the *CSFAR* and *CSLR* to make the debt management measure more accessible and effective.	Increased availability of the Debt Reduction in Repayment measure for borrowers in financial difficulty will result in lower default rates on student loans.	A reduction in debt levels for students experiencing financial difficulties. Lower default rates on Canada Student Loans.	Consultations with stakeholders and the provinces have been favourable. Proposal is under review by the Department of Finance. Implementation date is to be determined.
Six- and Four-month Rule for Full-time Student Loans: Amendments to the *CSFAR* and *CSLR* would continue to provide a six-month post-study period in which to submit a confirmation of enrolment but would remove the four-month period.	Consistency with provincial student financial assistance programs will result in less confusion for students and help students to meet their responsibility of maintaining their loans in good standing.	Less likelihood of student loans being placed in default as a result of confusion on the part of students over their responsibilities. Increased efficiency in the delivery of loans and improved service to student borrowers through simplification of services.	These amendments became effective on August 1, 2002. Implementation is expected for the 2002-2003 loan year.

Safe, fair, stable and productive workplaces

Purpose of legislative or regulatory initiative	Expected results	Performance measurement criteria	Results achieved
Canada Labour Code: Repeal of the *Country Elevator Agents and Managers Hours of Work Regulations, 1979.*	The repeal of the regulations will allow the application of the general hours of work provisions under Part III (Labour Standards) of the *Canada Labour Code* to country elevator agents and managers who work throughout the four Canadian western provinces.	Number of complaints received pertaining to disagreements on hours of work and payment of overtime. No complaints have been received by the Labour Program – National Headquarters.	Country elevator agents and managers who work throughout the four Canadian western provinces are now subject to the application of the general hours of work provisions under Part III of the *Canada Labour Code*.
Canada Labour Code: Modernization: Amendments to the *Canada Labour Standards Regulations.*	The equal treatment under the law for common-law opposite-sex and common-law same-sex partners to provide comparable benefits to same-sex common-law partners as are presently accessible by opposite-sex common-law partners.	Number of complaints received pertaining to disagreements on the entitlement to the bereavement leave to same-sex partners. No complaints have been received by the Labour Program – National Headquarters.	Same-sex common-law partners are entitled to three days of bereavement leave following the death of a member of their immediate family in the same manner as opposite-sex common-law partners.
Canada Labour Code, Part II – *Coal Mines* (Cape Breton Development Corporation) *Occupational Safety and Health Regulations.*	The amendments are expected to lessen the potential of hazards associated with a wide range of occupational injuries and illnesses, thus improving health and safety in the coal mines in Cape Breton.	• Hazardous Occurrence Reports. • Annual Hazardous Occurrence statistics. • LA-2000 Non-Compliance Reports.	These Regulations are currently on hold, pending the future of the Cape Breton Development Corporation. They are tentatively being prepared for publication in Part I of the *Canada Gazette*.

Safe, fair, stable and productive workplaces (continued)

Purpose of legislative or regulatory initiative	Expected results	Performance measurement criteria	Results achieved
Canada Labour Code, Part II – *Canada Occupational Health and Safety Regulations* (Part V) – Boilers and Pressure Vessels.	To bring the regulations up to date.	• Hazardous Occurrence Reports. • Annual Hazardous Occurrence statistics. • LA-2000 Non-Compliance Reports.	The amendments brought the regulations up to date, which is part of an ongoing commitment to regularly review and update regulations. Amendments to these Regulations came in force on August 1, 2001.
Canada Labour Code, Part II – *Canada Occupational Health and Safety Regulations* (Part XII) – Fall Protection – Vehicles.	The proposed amendment will ensure that employees working on top of vehicles have the same protection as all other employees under federal jurisdiction.	• Hazardous Occurrence Reports. • Annual Hazardous Occurrence statistics. • LA-2000 Non-Compliance Reports.	Amendments to these Regulations are currently being finalized by Justice Canada for publication in Part II of the *Canada Gazette*.
Canada Labour Code, Part II – *Canada Occupational Health and Safety Regulations* – Workplace Violence Prevention Regulation.	This will ensure that violence prevention measures are in place in the workplace for the protection of all employees under federal jurisdiction.	• Hazardous Occurrence Reports. • Annual Hazardous Occurrence statistics. • LA-2000 Non-Compliance Reports.	Working group meetings are ongoing and the parties are working on the development of a regulation.
Canada Labour Code Part II – Canada Occupational Health and Safety Regulations – Prevention Programs Regulation.	This will ensure that prevention programs are in place in the workplace for the protection of all employees under federal jurisdiction.	• Hazardous Occurrence Reports. • Annual Hazardous Occurrence statistics. • LA-2000 Non-Compliance Reports.	The draft regulation was reviewed by Legal Services and sent to the Regulations Section on August 6, 2002.

Safe, fair, stable and productive workplaces (continued)

Purpose of legislative or regulatory initiative	Expected results	Performance measurement criteria	Results achieved
Canada Labour Code, Part II – *Aviation Occupational Safety and Health Regulations*.	This will bring the existing regulations up to date and is part of an ongoing commitment to regularly review and update regulations.	• Hazardous Occurrence Reports. • Annual Hazardous Occurrence statistics.	The proposed regulations are being prepared for blue-stamping and prepublication in Part I of the *Canada Gazette*.
Canada Labour Code, Part II – *On Board Trains Occupational Safety and Health Regulations*.	This will bring the existing regulations up to date and is part of an ongoing commitment to regularly review and update regulations.	• Hazardous Occurrence Reports. • Annual Hazardous Occurrence statistics.	Working in concert with Transport Canada to finalize the proposed regulations.
Canada Labour Code Part II – *Marine Occupational Safety and Health Regulations*.	This will bring the existing regulations up to date and is part of an ongoing commitment to regularly review and update regulations.	• Hazardous Occurrence Reports. • Annual Hazardous Occurrence statistics. • LA-2000 Non-Compliance Reports.	Working in concert with Transport Canada to finalize the proposed regulations.
Canada Labour Code, Part II – *Oil and Gas Occupational Safety and Health Regulations*.	This will bring the existing regulations up to date and is part of an ongoing commitment to regularly review and update regulations.	• Hazardous Occurrence Reports. • Annual Hazardous Occurrence statistics.	A comprehensive review of these regulations has been undertaken. A draft is being finalized with the National Energy Board.

Horizontal Initiatives

Different governments in Canada are cooperating to achieve results for Canadians. Horizontal initiatives and related results are undertaken and achieved through public policies that involve more than one jurisdiction, department/agency or partner in working towards shared objectives.

The following lists of HRDC Horizontal Initiatives include details on partners involved, program resources and the achievement for 2001-2002. Additional details on these initiatives can be found on the Treasury Board websites.[55]

Initiatives	Partners	2001-2002 Actuals (in millions of dollars [$M])	Achievement
Agreements on Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD)	Leader: HRDC Other Partners: British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario, Quebec, New Brunswick, Nova Scotia, Prince Edward Island, Newfoundland and Labrador.	HRDC: $189.2M[a]	The number of results indicators agreed upon varies from one province to another. There are four results indicators that are common to all agreements: • number of people actively participating in programs and services; • number of people successfully completing programs and services; • number of people employed as a result of a program; and • number of people sustained in employment in case of vocational crisis.

a. The Government of Canada contributes 50% of the eligible costs incurred by provinces for programs/services funded under the EAPD up to the amount of the federal allocation identified in the bilateral agreement.

55 For further information, see. http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/coll_res/coll_res_e.htm and http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/dept_mini_e.asp.

Horizontal Initiatives (continued)

Initiatives	Partners	2001-2002 Actuals (in millions of dollars [$M])	Achievement
Labour Market Development Agreements (LMDAs)	Leader: HRDC Other Partners: There are two types of LMDAs: Co-managed and Transfer. Under the co-managed LMDAs (Newfoundland, Prince Edward Island, Nova Scotia, British Columbia and Yukon) HRDC continues to deliver Employment Benefits and Support Measures (EBSM). However, each province and the territory has assumed joint planning and evaluation of these programs and services, with HRDC. Under the transfer LMDAs (New Brunswick, Quebec, Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Northwest Territories, and Nunavut), provinces and territories are responsible for the design and delivery of programs and services similar to EBSMs. No LMDA has been concluded with the Province of Ontario.	HRDC: Of the total EI Part II program spending in 2001-2002: ▪ 26.6% ($497.3 M) was delivered by HRDC in co-managed regions, where provinces and territories participated in the design and delivery of EBSMs. ▪ 47.8 % ($893.2M) was directly carried out by provincial and territorial governments through funds that were transferred to them from the Government of Canada under the LMDAs. ▪ 25.6% ($477.8 M) was delivered directly by HRDC in Ontario.	Through the LMDAs, labour market programs and services have been more responsive to local needs. Canadians have continued to receive timely and relevant labour market products and services. This has enabled them to increase their employability, resulting in a more timely return to the labour market. During 2001-2002, approximately 390,000[a] EI clients received services either directly from HRDC or from one of our provincial or territorial partners. A further 130,000[a] non-insured clients received assistance through Part II funded activities. During this period, 195,000[a] EI funded clients returned to work after participation in these programs and services. As a result, we calculated unpaid EI benefits of $665M[a] that might have been paid otherwise.
National Child Benefit (NCB)	Leader: HRDC Other Partners: Finance Canada, Indian and Northern Affairs Canada, Citizenship and Immigration Canada and Canada Customs and Revenue Agency	HRDC (estimated): $3.4M in program resources.	In preparation for the third annual progress report on the NCB, we continued to evaluate the progress of the NCB in achieving its goals: to help prevent and reduce the depth of child poverty; to promote labour market attachment; and to reduce overlap and duplication of federal, provincial and territorial programs.

a. These numbers include Ontario and Aboriginal EBSM.

Horizontal Initiatives (continued)

Initiatives	Partners	2001-2002 Actuals (in millions of dollars [$M])	Achievement
CanLearn Interactive Website Initiative	Leader: HRDC Other Partners: Provincial and Territorial governments, more than 25 learning non-government organizations and several private sector organizations	HRDC (estimated): $2.0M in operating resources.	Reach 1.5 million Canadians annually. Increase awareness of learning financing issues and opportunities. Opportunities for collaborative discussion among learning stakeholders.
Partnership on Youth Employment	Leader: HRDC Other Partners: Canadian Heritage, Parks Canada, Industry Canada, National Research Council Canada, Agriculture and Agri-Food Canada, Canadian Food Inspection Agency, Fisheries and Oceans Canada, Environment Canada, Natural Resources Canada, Foreign Affairs and International Trade, Canadian International Development Agency, Indian and Northern Affairs Canada, Canada Mortgage and Housing Corporation *Youth Protocols Partners*: Newfoundland and Labrador Nova Scotia, Prince Edward Island, New Brunswick, Manitoba	Total federal envelope: $130M in operating and program resources.[a] No specific funding attached; rather, a joint planning mechanism.	To assist youth in preparing for, obtaining and maintaining employment, and in making a successful transition into the labour market, thereby resulting in increased employment. The achievements of HRDC's youth programs in 2001-2002 include 7,935 youth finding work and 1,592 returning to school. 69,249 youth and students obtained work experience of whom 52,678 were students who participated in Summer Career Placements. The balance (16,571) were youth who participated in work experience programs such as Youth Internship Canada, Youth International and Youth Service Canada.

a. This represents the 2001-2002 planned spending level for HRDC and partner departments. Consolidated actual expenditures will be reported in the interdepartmental annual report (not yet available). The $130M does not include $25M in HRDC resources for youth related activities outside the partnership initiative.

Horizontal Initiatives (continued)

Initiatives	Partners	2001-2002 Actuals (in millions of dollars [$M])	Achievement
Supporting Communities Partnership Initiative	Leader: HRDC - National Secretariat on Homelessness. Other Partners: HRDC, Public Works and Government Services Canada, Canada Mortgage and Housing Corporation, Correctional Service of Canada, Health Canada, Justice and Canada Lands. All provincial governments and many municipalities and non-governmental Organizations across 61 communities in Canada.	HRDC: $55.4M in program resources.	• Enhanced partnerships and networks to increase local capacity to deal with homelessness. • Strengthened collaboration amongst sectors at the local level. • Resources leveraged from provincial/territorial and municipal governments and the voluntary and private sectors. • Investments made by communities to improve services and facilities to alleviate the hardship of homeless people. • Increased data on the homeless population and homelessness issues.
Understanding the Early Years	Leader: HRDC Other Partners: Thirteen communities: North York, ON; Prince Albert, SK; Winnipeg, MB; Southwest Newfoundland, NF; Prince Edward Island, Fraser North, BC; Abbotsford, BC; Saskatoon, SK; Southeastman, MB; Niagara, ON; Mississauga, ON; Montreal, QC; Hampton, NB	Internal re-allocation	Research and Community Mapping Reports released for North York, Winnipeg, and PEI. Improved community decision making due to data on children's outcomes for each neighbourhood and effects of family and community factors. Evaluation of community learning begun in five communities.

Horizontal Initiatives (continued)

Initiatives	Partners	2001-2002 Actuals (in millions of dollars [$M])	Achievement
Aboriginal Human Resources Development Strategy	Leader: HRDC Other Partner: Aboriginal Organizations	HRDC: $352.4M in program resources.	To support Aboriginal organizations to develop and implement labour market, youth and child care programs that are designed to address the local and regional needs of Aboriginal people. Goals: • assist Aboriginal individuals to prepare for, obtain and maintain employment, thereby resulting in savings to income support programs; • assist Aboriginal youth (a person normally from 15 to 30 years of age) in preparing for, obtaining and maintaining employment and in making a successful transition into the labour market, thereby resulting in increased employment; and • increase the supply of quality child care services in First Nations and Inuit communities, thereby raising the availability of distinct and diverse services in these communities to a level comparable to that of the general population. • in 2001-2002, assisted 50,036 Aboriginal clients, of whom 18,732 became employed or self-employed.

Horizontal Initiatives (continued)

Initiatives	Partners	2001-2002 Actuals (in millions of dollars [$M])	Achievement
Foreign Worker Program	The Foreign Worker Program is designed to assist Canadian employers to meet their human resource needs, by facilitating the entry of temporary workers into areas of the labour market with demonstrated occupational shortages, while sustaining and fostering a strong domestic labour market. It is jointly administered by HRDC and Citizenship and Immigration Canada.	Funded internally	The number of temporary foreign workers entering Canada has been increasing steadily in recent years, and is projected to continue to increase in response to demographic and labour market trends. In 1996-1997, HRDC processed over 42,000 requests from employers for employment validations; the number of requests has increased to 82,600 in 2001-2002.
Voluntary Sector Initiative	Twenty-five federal departments[a]	Total federal envelope: TBS allocation of $94.6M over 5 years[b].	Played a key role in advancing the five-year Voluntary Sector Initiative. We participated in several working groups with the voluntary sector for the benefit of Canadians.
International Year of Volunteers (IYV) 2001	Co-Leaders: HRDC, Canadian Heritage and Volunteer Canada. Other Partners: United Way, Community Foundations of Canada and Canadian Centre for Philanthropy	Total federal envelope for 2000-2001 and 2001-2002: TBS allocation $7.7M.	IYV 2001 Canada Launch and 'I Volunteer' Campaign Launch We launched the Thérèse Casgrain Volunteer Award to honour those who have demonstrated a lifelong commitment to volunteering.

a. Partners in Voluntary Sector Initiative: Agriculture and Agri-Food Canada, Canada Customs and Revenue Agency, Canada Mortgage and Housing Corporation, Canada Economic Development for the Regions of Quebec, Canadian Heritage, Canadian International Development Agency, Citizenship and Immigration Canada, Correctional Services of Canada, Environment Canada, Finance Canada, Fisheries and Oceans Canada, Health Canada, Human Resources Development Canada, Indian and Northern Affairs Canada, Industry Canada, Justice Canada, National Resources Canada, Privy Council Office, Solicitor General Canada, Status of Women Canada, Statistics Canada, Treasury Board of Canada Secretariat, Veterans Affairs Canada, Foreign Affairs and International Trade, and National Defence.

b. Includes total federal departments' participation over a five-year period starting in 2000-2001.

Horizontal Initiatives (continued)

Initiatives	Partners	2001-2002 Actuals (in millions of dollars [$M])	Achievement
Older Workers Pilot Projects	Leader: HRDC Partners: Newfoundland and Labrador, Quebec, Northwest Territories, Yukon, British Columbia, Saskatchewan, Nova Scotia, Nunavut The Older Worker Pilot Projects Initiative is a three year, $30 million initiative to pilot new approaches for older worker employment. The focus of these approaches is to identify effective ways to re-integrate displaced older workers into sustainable employment, or maintain in employment older workers threatened with displacement. Project participants are normally between 55 and 64 years of age. Projects are designed, developed and evaluated by the provinces and territories in collaboration with the Government of Canada. Implementation of the projects is the responsibility of the provinces and territories. Funding for the Initiative is available until March 31, 2003.	HRDC: $9.7M in program resources.	These projects will provide both levels of government with a better understanding of what works for this particular client group and how HRDC might wish to proceed cooperatively in advancing eventual policies and programs for older workers.

Evaluations and Audits

HRDC is committed to ensuring that it gets the best possible results from its programs, services and operations and that it does so with full attention to effectiveness and efficiency. One way we assess impacts is through evaluations of our programs, services and policies. Evaluations of programs examine all elements of a program, ranging from the structure of the organization delivering the program and its functions, procedures and policies, to the achievements of the program. Policy evaluation provides a review of policy results and an assessment of the impact and effects. Both program and policy evaluations provide credible evidence of how well programs and policies are working and how they might be improved.

Given HRDC's Canada-wide policy leadership role, we complement these evaluations by undertaking analysis and supporting research into broad "lessons learned" on major social and labour market issues. These enable all governments in Canada, as well as groups that are interested in these issues, to learn from the best of Canadian and international experience and research.

HRDC Internal Audit and Risk Management Services conducts audits and provides consulting and advice services in the area of risk management for the Department. In combination, these services provide the Deputy Minister with assurance on key aspects of the Department's risk management strategies, control framework and practices and information used for decision-making and reporting. During fiscal year 2001-2002, HRDC spent $4.5 million conducting audits and providing consulting and advice services in the area of risk management for the Department.

The chart below includes evaluation studies, audits and reviews published in 2001-2002 and organized by departmental strategic outcomes. Executive summaries, observations, recommendations and management action plans are published on HRDC Internet sites.[56]

[56] See http://www.hrdc-drhc.gc.ca. Recent evaluations and special studies are posted at http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/. Recent audits are posted at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/toc.shtml

Evaluations and Audits (continued)

TO PROVIDE CANADIANS WITH:	AS DEMONSTRATED BY THE FINDINGS OF THE FOLLOWING:
Income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants	Audits: • Income Security Programs Program Integrity Review – August 2001 • Consolidated statement of administrative costs charged to the Canada Pension Plan account (Year Ended March 31, 2001) Evaluations: • Income Security Programs - Analysis of Factors Influencing Planned and Actual Retirement Decisions • Income Security Programs – Evaluation of Public and Private Financial Incentives for Retirement • Income Security Programs – Literature Review of Public and Private Financial Incentives for Retirement • Income Security Programs – Simulations of Incentive Effects of Private and Public Pensions • Income Security Programs – The Interaction of Public Pensions and Retirement Decisions in Canada

Evaluations and Audits (continued)

TO PROVIDE CANADIANS WITH:	AS DEMONSTRATED BY THE FINDINGS OF THE FOLLOWING:
The opportunity to fully participate in the workplace and community	Audits: • Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI) – Part I – October 2001 • Audit of International Academic Mobility Initiative – October 2001 Evaluations: • National Longitudinal Survey of Children and Youth • An Evaluation of the EI Pilot Project on Small Weeks, 1998-2001 • The Design of Summative Evaluations for the Employment Benefits and Support Measures (EBSM) • An Evaluation Overview of Seasonal Employment • Did the Social Assistance Take-up Rate Change After EI Reform for Job Separators? • EI Reform and Multiple Job-Holding • The Impact of EI Reform on Gappers • The Use of Daycare by the Unemployed During the EI Reform Period • Long-term Unemployment, Worker Profiling and Program Evaluation Issues • Strategic Initiatives – Summative Evaluation of Manitoba's Taking Charge! • Summative Evaluation of the Graduate Employment/Self-Employment Program – Newfoundland • Summative Evaluation of the Community Skills Centres – British Columbia • Summative Evaluation of the Labour Market Information – British Columbia • Summative Evaluation of the Assessment, Counselling and Referral – British Columbia • Lessons Learned – Reconnecting Social Assistance Recipients to the Labour Market • Evaluation of the Office of Learning Technologies

Evaluations and Audits (continued)

TO PROVIDE CANADIANS WITH:	AS DEMONSTRATED BY THE FINDINGS OF THE FOLLOWING:
Safe, fair, stable and productive workplaces	Evaluations: • Evaluation of Federal Labour Standards (Phase I)
Sustainable and effective program management and service delivery	Audits: • Comprehensive Audit of Moncton Information Technology Centre – October 2001 • Risk Assessment of Government on Line (GOL) – May 2001 • Audit of the National Grants and Contributions Performance Tracking Directorate's Activities – October 2001

Websites and References

- Human Resources Development Canada (HRDC) website: http://www.hrdc-drhc.gc.ca
- Acts and Regulations governing HRDC: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/acts.shtml
- Canadian Gateways – Information and Services by Subjects and Audiences: http://canada.gc.ca/cdns/indiv_e.html
- Canada Site: http://www.Canada.gc.ca/main_e.html
- Canada Benefits – Connecting you to Government Benefits: http://www.canadabenefits.gc.ca/
- Youth Path – Step Ahead: http://www.youthpath.ca/
- Persons with Disabilities Online: http://www.pwd-online.ca/en/menu.jsp
- Handbook on Values and Ethics in HRDC: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbook.shtml

Opportunity to fully participate in the workplace and community

- Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/home.shtml and http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/doc/knowledge.pdf
- Canada's Innovation Strategy: http://www.innovationstrategy.gc.ca/
- CanLearn Interactive: http://www.canlearn.ca
- Investing Strategically in Information Management/Information Technology (IM/IT) – Managing the Human Dimensions of IM/IT: http://www.canlearn.ca/utility/offsite.cfm?site=http://www.techgov.com/2001/english/medalists.html
- *Literacy in the Information Age: Final Report of the International Adult Literacy Survey:* http://www1.oecd.org/els/education/literacy/pubs.htm
- Essential Skills: http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/es.asp
- National Child Benefit: http://www.nationalchildbenefit.ca
- Canadian Child Care Federation: http://www.cfc-efc.ca
- Employability Assistance for Persons with Disabilities - National Report 1999-2000, 2000-2001: http://www.socialunion.gc.ca/pwd_e.html
- Secretariat, Official Language Minority Communities: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/solmc-scmlo/
- Office of the Commissioner of Official Languages - Annual Report 2000-2001: http://www.ocol-clo.gc.ca/AR0001_a.htm
- Thérèse Casgrain Volunteer Award: http://www.volunteeraward.gc.ca
- Employment Insurance (EI) Monitoring and Assessment Reports: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/eimar.shtml

Opportunity to fully participate in the workplace and community
(continued)

- Labour Market Development Agreements (LMDA): http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/common/lmaind.shtml
- EI benefits eligibility – Quitting your job/or being fired for misconduct: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/pubs/regular.shtml#Quitting
- and Can I get EI if I quit my job? http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/menu/faq/faq_e.shtml#quit
- Employment Insurance – EI Commission and the law: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_e.shtml
- Canada Student Loans Program: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/

Safe, fair, stable and productive workplaces

- Work-Life Balance in Canadian Workplaces: http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/worklife/
- Labour Program Home Site: http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/

Sustainable and effective program management and service delivery

- Modern Comptrollership: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement
- HRDC 2001 Government On-line Public Report: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/gol-ged/hrdc_gol.shtml

Other websites

- *2002-2003 Report on Plans and Priorities*: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0203.shtml
- *Public Accounts of Canada for 2002*: http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html
- Social Union Framework Agreement (SUFA) – All Initiatives: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/all_toutes_e.asp
- Horizontal Results: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/coll_res/coll_res_e.htm and http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/dept_mini_e.asp
- Evaluation and Data Development at HRDC: http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/
- Internal Audit and Risk Management Services – Reviews and audits completed: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/toc.shtml

Questions and Public Enquiries

If you have questions about departmental programs and services, you may contact your nearest Human Resources Development Canada office listed in the Government of Canada pages of the telephone book or the HRDC Public Enquiries Centre.

To obtain HRDC publications, you may contact the HRDC Public Enquiries Centre at 1-819-994-6313.

Index (for paper copy only)

Page

Income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants

- Seniors 12
- Seniors with Low Incomes 13
- Persons with Disabilities 14
- Survivors 15
- Migrants 16
- Contributors 16

Opportunity to fully participate in the workplace and community

Skills and Learning: An Educated Skilled and Prepared Workforce 19

- Assistance to Today's and Tomorrow's Students 20
- Ensuring the Access of Skilled Working People to Employment 21
- Addressing Human Resource Priorities 22
- Literacy and Numeracy: Building the Essential Skills of Canadians 23

Inclusion in the Workplace and Community 24

- Giving Children a Good Start in Life 24
- Creating Opportunities for Canadians with Disabilities 26
- Expanding Opportunities for Aboriginal People 27
- Creating Opportunities for Young Canadians 27
- Working to Support and Enhance Official Language Minority Communities 28

Attachment to and Re-integration into the Labour Market 28

- Helping People through Labour Market Programs and Services 28

Community, Private and Voluntary Sector Capacity to Promote Human Development 30

- Building Partnerships to Address Homelessness 30
- Contributing to a Stronger Voluntary Sector 31
- Investing in Knowledge, Technology, Information and Infrastructure 32

Implementing EI Legislative Changes 32

Building Understanding and Awareness of EI Requirements 34

Safe, fair, stable and productive workplaces

- Meeting our Responsibilities under Canada's Labour Laws 37
- Fostering a more Harmonious, Safe and Equitable Environment in Canadian Workplaces 38
- Participating in International Initiatives to Foster Cooperation and Promote Respect for Core Labour Standards 39

Sustainable and effective program management and service delivery

Modernizing Service for Canadians 41

A Strong, Effective and Accountable Organization 42

- Service Improvement Initiative 42
- Ensuring Quality Service 42
- Improve the Management of Public Funds 44
- Modernization of Comptrollership 45
- Recovery of Monies Owed to the Crown 46
- Privacy Management Framework 46
- Government On-Line 46
- Information Technology Renewal 48
- Grant and Contribution Programs 48

A Capable and Diverse Workforce by Creating a Workplace of Choice 49

BUDGET DES DÉPENSES

Développement des ressources humaines Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/43-2002
ISBN 0-660-62115-0

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes* : *Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Développement des ressources humaines Canada

Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2002

Approuvé par :

L'honorable Jane Stewart, c.p., députée
Ministre du Développement des ressources humaines Canada

L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée
Ministre du Travail et coordonnatrice fédérale pour les sans-abri

Page

Messages des ministres 2

Aperçu du Ministère

Notre ministère 4
Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes 5
Profil des dépenses de 2001-2002 7

Environnement de DRHC

Contexte ministériel et opérationnel 8
Nos objectifs stratégiques et nos secteurs d'activité 11

Réalisations et rendement

Sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants 12
Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité 19
Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif 38
Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces 44

Renseignements supplémentaires

Table des matières 56
Rendement financier 57
Comptes à fins déterminées 67
Détails sur les paiements de transfert 72
Rapports annuels législatifs 84
Rapports consolidés 95
Évaluations et vérifications 117

Sites Internet et références 121

Index 124

Le discours du Trône de 2001 énonçait un programme ambitieux pour le gouvernement du Canada, qui devait tout mettre en œuvre pour que les Canadiens et les Canadiennes participent activement à l'essor de notre économie et de notre société. Au cours de l'exercice 2001-2002, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a contribué largement à la réalisation de ce programme.

DRHC joue un rôle de premier plan dans les initiatives du gouvernement visant à fournir aux Canadiens et aux Canadiennes les compétences nécessaires pour réussir dans une économie en évolution. Sa contribution au plan d'action du gouvernement à cet égard se trouve dans *Le Savoir, clé de notre avenir – Le perfectionnement des compétences au Canada*, l'un des deux éléments de la Stratégie d'innovation du Canada, où sont énoncés les enjeux, les objectifs et les jalons de ce plan.

Le Ministère offre des services aux Canadiens et aux Canadiennes de tous les âges, comme la Prestation nationale pour enfants, les prestations d'assurance-emploi améliorées, les programmes de prêts et de subventions aux étudiants ainsi que le Régime de pensions et les prestations de sécurité de la vieillesse.

Ces services, nous utilisons les techniques les plus modernes pour les fournir. Les travaux que nous avons entrepris pour les offrir en direct progressent à grands pas et nous donnons de plus en plus d'information électronique sur l'emploi, la formation, les questions sociales et les questions concernant le milieu de travail. Le gouvernement du Canada compte beaucoup sur nous pour devenir le gouvernement le plus « branché » du monde et pour faire de notre pays un pays fort et dynamique.

L'honorable Jane Stewart, c.p., députée
Ministre du Développement des ressources humaines Canada

C'est avec plaisir que je vous fais part des progrès réalisés, l'an dernier, par le gouvernement du Canada dans les programmes qui m'ont été confiés, celui du travail et celui des sans-abri. D'importantes réalisations ont été effectuées dans ces domaines.

Le Programme du travail a poursuivi sa mission, qui consiste à promouvoir l'équité, la santé, la sécurité et la productivité en milieu de travail. Nous avons, entre autres, favorisé des relations patronales-syndicales constructives et fourni aux travailleurs et aux employeurs canadiens les outils nécessaires pour s'adapter aux nouvelles tendances du milieu de travail.

Dans le cadre de ce programme, nous avons mis l'accent sur la médiation et la conciliation, la santé et la sécurité au travail et la prise de règlements, en vertu du *Code canadien du travail,* sur l'ergonomie et la violence en milieu de travail. Nous avons poursuivi l'examen de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et nos travaux sur la scène internationale en vue d'assurer un juste équilibre entre les intérêts des employés, des syndicats et des employeurs.

Nous intervenons aussi activement et nous accordons autant d'importance aux partenariats et aux résultats dans le domaine de l'itinérance que dans celui du travail. En tant que coordonnatrice fédérale pour les sans-abri, j'ai pu voir les administrations et les organisations non gouvernementales de bien des villes travailler ensemble pour prévenir l'itinérance et aider les sans-abri, en établissant leurs propres priorités et en élaborant leurs propres solutions, et je suis très fière de l'esprit de collaboration dont le gouvernement et ces communautés ont fait preuve à cette occasion.

Le Programme du travail et l'Initiative nationale pour les sans-abri contribuent de façon importante à la force et à l'ouverture du Canada, comme en témoignent les réalisations de cette année.

L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée
Ministre du Travail et coordonnatrice fédérale pour les sans-abri

Notre ministère

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) représente l'instrument d'intervention sociale du gouvernement du Canada. Notre mission exprime notre but ultime et notre vision[1] nous oriente vers ce que nous devons faire et la façon de le faire.

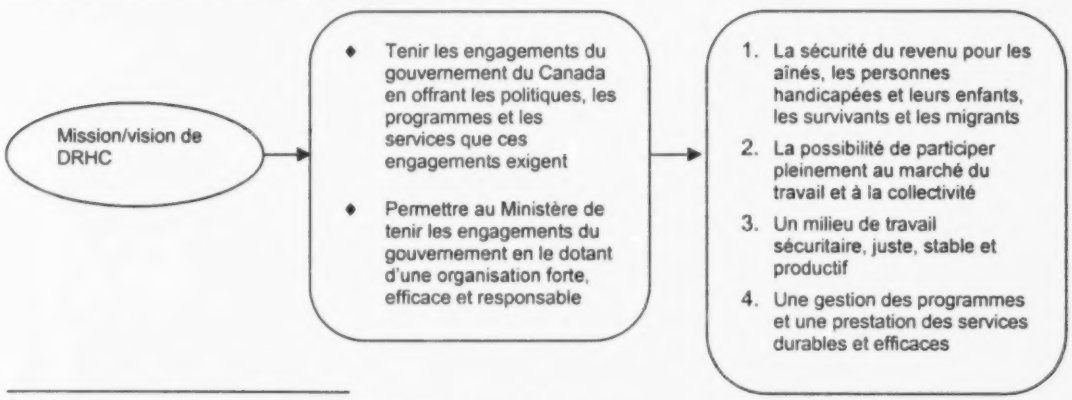
Notre **mission** est de : « permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité ».

La *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines* établit le **mandat** de DRHC envers le gouvernement, les Canadiens et les Canadiennes. Ce mandat consiste à développer les ressources humaines du Canada en vue d'améliorer le niveau de l'emploi, de favoriser l'égalité des chances et de promouvoir la sécurité sociale et à gérer les questions relatives au travail qui n'ont été confiées à aucun autre ministère, conseil ou organisme du gouvernement du Canada, mais qui relèvent de la compétence du Parlement. Nous voulons servir les Canadiens et les Canadiennes de tous les âges (soit les enfants, les jeunes, les adultes en âge de travailler et les aînés) et ceux et celles qui ont des besoins particuliers (soit, entre autres, les Autochtones, les personnes handicapées et les sans-abri). Nous exerçons notre mandat en mettant l'accent sur le service à la clientèle.

Le Ministère s'est fixé quatre objectifs stratégiques correspondant aux avantages que nos activités visent à apporter aux Canadiens et aux Canadiennes grâce à une gestion efficace et axée sur les citoyens.

Nous avons aussi défini les activités de base qui nous permettent de tenir nos engagements envers les Canadiens et les Canadiennes en maintenant l'excellente qualité des **programmes** et des **services** que nos employés de l'Administration centrale et des régions offrent par l'intermédiaire du Réseau de prestation de services. Ces programmes ont été mis sur pied, pour la plupart, en vertu de **lois** comme la *Loi sur l'assurance-emploi*, la *Loi sur le Régime de pensions du Canada*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, le *Code canadien du travail*, la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*.

Le diagramme ci-dessous représente les objectifs généraux et les objectifs stratégiques découlant de notre mission et de notre vision.



[1] Pour en savoir plus sur la vision de DRHC, consultez la *Brochure sur les valeurs et l'éthique à DRHC* sur le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbookx.shtml

Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes

Les Canadiens ont recours aux programmes et services de DRHC tout au long de leur vie. Par exemple, en 2001-2002, nous avons reçu, dans les centres d'appel, 42 millions d'appels téléphoniques, versé des prestations des programmes de la sécurité du revenu à 4,6 millions de Canadiens, traité 2,9 millions de demandes de prestations d'assurance-emploi et accordé 1,5 milliard de dollars en prêts d'études et subventions pour études à plus de 440 000 étudiants. Nous avons également donné des renseignements au sujet des services sociaux, du milieu de travail et du marché du travail dans nos publications, sur nos sites Web et par l'intermédiaire du personnel.

« Servir l'intérêt public, c'est trouver un équilibre entre les besoins des citoyens, ceux des clients et ceux des contribuables. »

[Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes]

Nous offrons nos programmes et nos services par l'entremise des gens, des partenariats et de la technologie. Les clients peuvent en fait accéder aux programmes et services de DRHC de diverses façons, soit en personne, via les terminaux interactifs, par téléphone, par Internet et par la poste. Nous veillons à ce que les services de DRHC soient intégrés et axés sur les clients en prenant nos décisions à l'égard de la conception et de la prestation des services en fonction de l'Initiative de la modernisation du service pour les Canadiens et de la politique de prestation de services de DRHC.

Le Réseau de prestation de services de DRHC compte presque 26 000 employés répartis dans 100 centres de ressources humaines du Canada (CRHC) et 220 bureaux satellites dans les collectivités. Il comprend 21 centres d'appel (11 centres d'appel de l'assurance-emploi et 10 centres des services téléphoniques des Programmes de la sécurité du revenu), 4 centres des technologies de l'information régionaux et plus de 5 000 terminaux interactifs. Dans son site Web, DRHC donne des renseignements détaillés sur ses programmes. Le site Guichet emplois de DRHC est de loin le site Web le plus populaire du gouvernement.

L'accord conclu avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), en vertu duquel DRHC a pris en charge le 1er avril 2002 la gestion du Réseau de services en personne de Service Canada lancé à l'initiative du SCT, montre bien le savoir-faire qu'a acquis DRHC dans la prestation de services. DRHC gère, depuis, un service qui fournit aux Canadiens de l'information sur tous les programmes et services qu'offre le gouvernement du Canada par l'entremise de 64 centres d'accès de DRHC, 156 de Postes Canada et 8 de Patrimoine canadien. De plus, il avait été convenu qu'à compter de la même date DRHC dirigerait et gérerait le site Point d'accès Canadiens[2], soit le « portail principal » du site du gouvernement appelé « Site du Canada[3] ». Les citoyens peuvent obtenir à un seul site des renseignements sur tous les programmes et services du gouvernement du Canada.

« Il est indispensable, pour atteindre les objectifs que le pays s'est fixés, que les institutions fédérales soient bien gérées et attentives aux besoins des citoyens, qu'elles collaborent étroitement avec les autres ordres du gouvernement, avec le secteur privé et avec le secteur à but non lucratif. »

[Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes]

2 Pour plus de renseignements sur le site Point d'accès Canadiens, voir http://canada.gc.ca/cdns/indiv_f.html

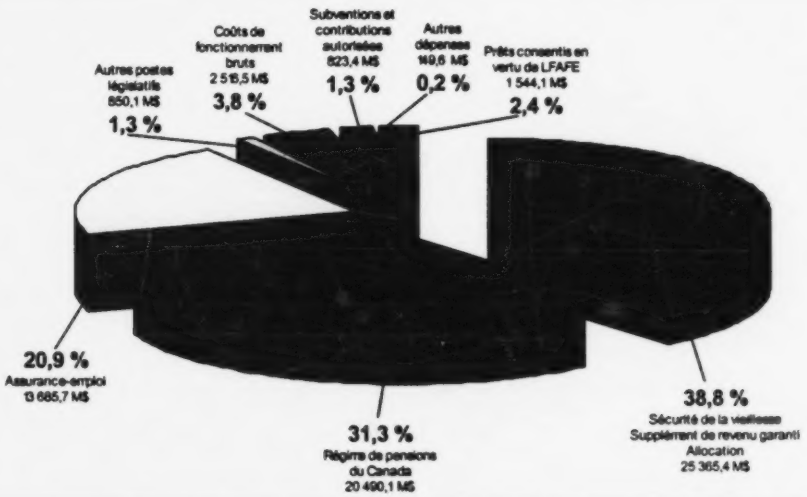
3 Pour plus de renseignements sur le Site du Canada, voir http://www.Canada.gc.ca/main_f.html

Pour faire en sorte que les politiques, les programmes et les services soient mieux coordonnés, plus efficaces et plus efficients, nous misons souvent sur des partenariats avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, de même qu'avec des organismes autochtones. Nos partenaires utilisent les fonds de DRHC pour concevoir et offrir des programmes et des services qui correspondent aux priorités du marché du travail et aux priorités sociales communes. Par ailleurs, nous travaillons de plus en plus avec les secteurs bénévole et privé, les syndicats, les éducateurs et les collectivités pour atteindre nos objectifs. Nous exigeons des partenaires qu'ils rendent compte des résultats et de l'utilisation appropriée et efficace des fonds publics, comme nous le faisons pour les unités internes de DRHC.

Profil des dépenses de 2001-2002

Même si, de tous les ministères, DRHC est celui qui dispose du plus imposant budget de dépenses à l'égard des programmes et des services (65 milliards de dollars), plus de 60 milliards, soit, 92 p. 100 de cette somme, sont versés directement aux Canadiens et aux Canadiennes par le biais des programmes d'assurance-emploi (a.-e.), du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse (SV), des Prêts canadiens aux étudiants, ainsi que d'autres paiements de transfert législatifs.

TOTAL CONSOLIDÉ : 65 424,9 M$



DÉPENSES BRUTES DE DRHC		
Budgétaires		
Coûts nets de fonctionnement		882,5
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	246,9	
Compte d'assurance-emploi	1 318,1	
Indemnisation des accidentés du travail	69,0	1 634,0
Coûts bruts de fonctionnement		**2 516,5**
Subventions et contributions autorisées		**823,4**
Total des dépenses brutes		3 339,9
Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouvrés du Compte d'a.-e. et du RPC		**149,6**
Non budgétaires		
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants (LFAFE)*		**1 544,1**

PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS		
Subventions et contributions :		
Programmes de la Sécurité de la vieillesse		**25 365,4**
Autres paiements législatifs:		
Prêts canadiens aux étudiants	449,0	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	334,2	
Autres	1,3	784,5
Total		26 149,9
Prestations du Régime de pensions du Canada		**20 490,1**
Prestations d'assurance-emploi		
Partie I	11 602,0	
Partie II	2 083,7	**13 685,7**
Autres comptes à fins déterminées[a]		65,6
Total des paiements de transfert législatifs		**60 391,3**

a. Inclut les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique.

Contexte ministériel et opérationnel

Les politiques et les programmes de DRHC sont conçus pour faire face aux changements concernant la société, l'économie et le marché du travail qui ont le plus d'importance pour les Canadiens et leurs collectivités. En 2001-2002, le contexte dans lequel nous avons travaillé a été modifié par divers facteurs qui nous ont obligés à réaffecter nos ressources et à ajuster nos priorités afin de mieux respecter notre mandat.

Après la croissance relativement forte de 1998-2000, la croissance économique de 2001-2002 s'est avérée plus faible que prévue. Le Canada a connu un ralentissement économique au début de 2001 qui s'est aggravé à la suite des attentats terroristes perpétrés contre les États-Unis le 11 septembre. Le ralentissement a été suivi d'une légère croissance au début de 2002.

L'effet s'est particulièrement fait sentir sur le marché du travail. En 2001, le taux d'emploi a augmenté de 1,0 p. 100, ce qui a généré un peu plus de 150 000 nouveaux emplois comparativement à 2000 où le taux de croissance était de 2,6 p. 100 et le nombre de nouveaux emplois s'élevait à plus de 360 000. Au début de 2001-2002, le taux de chômage s'établissait à 7,0 p. 100. À la suite des attentats terroristes du 11 septembre, l'économie canadienne s'est affaiblie davantage et le taux d'emploi a chuté dans presque tous les secteurs. En décembre 2001, le taux de chômage a atteint son plus haut sommet (8,0 p. 100) depuis le printemps 1999. Même si l'économie a redémarré au cours des trois premiers mois de 2002, le taux de chômage (7,7 p. 100) est demeuré plus élevé qu'on ne l'avait prévu au début de l'exercice.

L'augmentation du nombre de demandes de prestations d'assurance-emploi s'est traduite par une croissance économique plus lente que prévu. On estime que plus d'un million de personnes ont bénéficié de ces prestations en mars 2002, soit 18,8 p. 100 de plus qu'en mars 2001. Entre mars 2001 et mars 2002, le total des prestations versées a grimpé de 17,8 p. 100.

Au cours de l'exercice 2001-2002, nous avons dû faire face aux changements dans des marchés du travail locaux et sectoriels, en raison des problèmes survenus dans le secteur du bois d'œuvre et dans bien des éléments du secteur de l'agriculture. En outre, les événements du 11 septembre ont eu un impact considérable sur les secteurs du tourisme, du transport routier, du transport aérien, de l'hébergement et des services connexes. Les mises à pied subséquentes nous ont obligés à revoir nos priorités et à réaffecter nos ressources de façon à répondre aux besoins des personnes et des collectivités touchées. Ainsi, nous avons conclu des accords de travail partagé pour réduire le nombre de mises à pied et freiner du même coup l'augmentation du nombre de demandes d'assurance-emploi.

De plus, en 2001-2002, nous avons veillé à ce que les milieux de travail du Canada soient sécuritaires, équitables, stables et productifs en appliquant les lois qui régissent la santé et la sécurité au travail, les normes du travail et les relations du travail dans les milieux de travail de compétence fédérale. Nous avons vu aussi à ce qu'on tienne compte des préoccupations du milieu de travail dans la modernisation de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et nous avons contribué au règlement de 93,7 p. 100 des conflits de travail sans arrêt de travail.

Dans un autre ordre d'idées, le niveau et la diversité des qualifications exigées des travailleurs n'ont pas cessé d'augmenter. Alors que bon nombre de professions et de secteurs sont confrontés à une pénurie de travailleurs spécialisés, un grand nombre de Canadiens ne possèdent pas le niveau d'alphabétisation et d'employabilité nécessaire pour participer à une économie de plus en plus fondée sur le savoir. Le nombre d'emplois n'exigeant pas de diplôme d'études secondaires a continué de diminuer alors que la plupart des nouveaux emplois nécessitaient une formation postsecondaire.

En 2001-2002, pour permettre à tous les Canadiens de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité, le gouvernement du Canada a lancé le document intitulé *Le savoir, clé de notre avenir : le perfectionnement des compétences au Canada*. Il s'agit de la première étape d'une importante stratégie de mobilisation qui prévoit la tenue de symposiums avec nos partenaires qui s'intéressent à l'enfance et à la jeunesse, à l'éducation postsecondaire, à l'éducation des adultes et à l'immigration.

Au cours de 2001-2002, DRHC a encore grandement contribué à répondre aux besoins des Canadiens ayant des besoins particuliers, soit les enfants, les jeunes, les Autochtones, les personnes handicapées et les immigrants. En ce qui concerne les enfants et les jeunes, nous avons continué à appuyer la collaboration du gouvernement du Canada avec les provinces et les territoires en vue d'améliorer le soutien offert aux enfants et aux familles par l'entremise de la Prestation nationale pour enfants, du Plan d'action national pour les enfants et de l'Accord sur le développement de la petite enfance. Nous avons également financé des programmes destinés à aider les jeunes Canadiens à passer harmonieusement des études au marché du travail.

En 2001-2002, les aînés formaient le segment de la population qui connaissait la croissance la plus rapide au Canada. Près de quatre millions de Canadiens étaient âgés de 65 ans et plus, ce qui représente environ 13,0 p. 100 de la population. Le nombre de personnes ayant droit aux prestations pour aînés a augmenté en conséquence et DRHC a poursuivi ses efforts pour répondre efficacement à cette augmentation de la demande.

Selon les indicateurs sociaux et ceux du marché du travail, les Autochtones font encore face à de graves problèmes. Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada s'est engagé à travailler avec leurs collectivités afin d'assurer à leurs enfants le meilleur départ possible dans la vie. Les nouveaux investissements annoncés dans le budget de 2001 appuient cet engagement. Comme DRHC participe depuis longtemps à des programmes sociaux et à des programmes relatifs au marché du travail destinés aux Autochtones, nous étions chargés d'assurer l'efficacité des partenariats établis entre leurs groupes et les ministères fédéraux. Ces partenariats permettent de donner suite aux engagements du gouvernement, d'appuyer la mise en œuvre des investissements et de répondre aux besoins d'une population autochtone de plus en plus nombreuse.

Bien des personnes handicapées ont encore de la difficulté à trouver et à conserver un emploi. Selon les plus récentes données de l'Enquête sur la santé et les limitations d'activité, 29 p. 100 des personnes ayant un handicap léger ne participent pas au marché du travail et cette proportion augmente de 75 p. 100 lorsque le handicap est grave. En 2001-2002, nous nous sommes efforcés d'améliorer le versement des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et des prestations de maladie de l'assurance-emploi auxquelles ces personnes avaient droit et nous avons continué de les aider dans leurs démarches pour retourner au travail.

Comme notre marché du travail exige de plus en plus de travailleurs immigrants, DRHC a continué, en 2001-2002, d'appuyer les politiques du gouvernement du Canada en matière d'immigration en collaborant avec d'autres ministères afin que notre pays continue d'attirer les immigrants très qualifiés dont il a besoin et de les aider à s'intégrer au marché du travail. De plus, nous avons négocié de nouveaux accords de sécurité sociale avec les autres pays pour garantir la réciprocité dans le recouvrement des pensions.

La modernisation du gouvernement au moyen des nouvelles technologies modifie profondément la manière de travailler de la fonction publique. Comme DRHC est l'un des principaux fournisseurs de services aux Canadiens, c'est sur nous que repose en grande partie la responsabilité de faire en sorte que le gouvernement du Canada devienne d'ici 2005 le gouvernement le plus branché du monde, comme il l'a promis. Au cours de 2001-2002, la rapide évolution des technologies et les attentes du public en matière de services gouvernementaux de qualité supérieure ont encore incité le Ministère à mettre en œuvre l'exécution électronique des programmes et des services et à mettre en place le soutien nécessaire, comme les mesures de sécurité appropriées. L'Initiative de modernisation du service pour les Canadiens a été élaborée de manière à ce que la transformation et l'intégration des services gouvernementaux se fassent d'abord en fonction des citoyens. Elle s'inspire de nos initiatives concernant le service en direct et l'amélioration de notre infrastructure des technologies de l'information et de notre réseau de prestation de services.

Nos objectifs stratégiques et nos secteurs d'activité

Au cours de 2001-2002, DRHC s'est fixé des priorités en vue de réaliser les objectifs stratégiques que nous nous efforçons d'atteindre à l'intention des Canadiens. Chacun de ces objectifs stratégiques fait l'objet d'un traitement distinct dans une section de ce rapport qui est consacrée à nos réalisations et à notre rendement, lequel est calculé en fonction d'indicateurs donnés.

Le tableau ci-dessous permet de saisir d'un coup d'œil les quatre objectifs stratégiques et les secteurs d'activité correspondant à chacun d'eux : la Sécurité du revenu (SR), les Prestations de revenu d'assurance-emploi (PRAE), l'Investissement dans les ressources humaines (IRH), le Travail (TRAV), le Soutien à la prestation des services (SPS) et les Services ministériels (SM).

Nos objectifs stratégiques	Nos secteurs d'activité					
	SR 46 143 M$ ETP : 3 949	**PRAE** 12 218 M$ ETP : 7 576	**IRH** 5 716 M$ ETP : 4 013	**TRAV** 179 M$ ETP : 682	**SPS** 515 M$ ETP : 4 518	**SM** 505 M$ ETP : 3 047
1. La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants (Page 12)	✓					
2. La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité (Page 19)		✓	✓			
3. Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif (Page 38)				✓		
4. Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces (Page 44)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total des secteurs d'activité de DRHC	**65 276 M$**					
Autres coûts	149 M$					
Total consolidé	**65 425 M$**	**ETP : 23 785**				

Sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) gère les pensions gouvernementales du Canada. Le Ministère joue donc un rôle important dans la vie des Canadiens et des Canadiennes en améliorant la sécurité du revenu des aînés, des personnes handicapées et de leurs enfants, des survivants et des migrants, tant au Canada qu'à l'étranger.

Le Régime de pensions du Canada (RPC) et le programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) réunis représentent les plus importantes dépenses annuelles du gouvernement fédéral. Depuis leur création, il y a quelque 75 ans, ces programmes et les programmes d'aide connexes de la SV à l'intention des personnes âgées à faible revenu, soit le Supplément de revenu garanti (SRG), l'Allocation et l'Allocation au survivant, ont permis une importante amélioration de la qualité de vie des Canadiens et des Canadiennes.

En 1980, près de 21 p. 100 des personnes âgées du Canada vivaient sous le seuil de pauvreté[4]. En 1999, année pour laquelle les plus récentes statistiques sont disponibles, cette proportion avait été réduite à 8,2 p. 100[5]. Cette importante diminution peut être attribuée en grande partie aux régimes de pensions du Canada et du Québec et aux changements apportés au programme de la Sécurité de la vieillesse.

Grâce à cet important succès, le Canada est considéré comme un pays ayant un système modèle de revenu de retraite. En effet, le pourcentage de personnes âgées à faible revenu au Canada est l'un des plus faibles de ceux des États membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

Maintenir un régime de pensions gouvernemental fort, efficace et à coût abordable est une priorité du gouvernement du Canada.

---

4 Données puisées dans l'article « *Low-Income Cut-Off* » (LICO) du « *Low-Income Among Canada's Seniors* » de 1998 de Statistique Canada.

5 Statistique Canada, Catalogue No. 75-202 XIE.

Les paiements suivants ont été versés aux Canadiens et aux Canadiennes au cours des trois derniers exercices.

PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS[a]

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 1999-2000	2000-2001	2001-2002
Paiements de transfert - Sécurité de la vieillesse[b]	23 414,4	24 258,5	25 365,4
Prestations versées en vertu du RPC[c]	18 799,0	19 494,0	20 490,1
Total	**42 213,4**	**43 752,5**	**45 855,4**

a. Pour obtenir des données financières complètes par secteur d'activité, voir les tableaux 2 à 5, aux pages 60 à 64.

b. Pour obtenir des renseignements détaillés sur la SV, voir les pages 92-93.

c. Pour obtenir des renseignements détaillés sur le RPC, voir la page 69.

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*, nous avons énoncé une priorité relative à cet objectif stratégique, soit *l'amélioration continue des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.* Ces améliorations, dictées par une méthode de prestation de services axée sur le client, visaient à aider les Canadiens et les Canadiennes à comprendre le programme de prestations d'invalidité du RPC et la gamme des services de soutien qui leur sont offerts. Au cours de l'exercice, nous avons également travaillé sur de nouvelles priorités pour nos autres groupes clients, qui comprennent les personnes âgées, les personnes âgées à faible revenu, les survivants, les migrants et les cotisants au RPC.

Un sommaire des indicateurs de rendement relatifs à cet objectif stratégique se trouve à la page 18.

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Améliorer la vie des Canadiens et des Canadiennes en assurant la sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants.

Personnes âgées

Le régime de pensions gouvernemental est le moyen le plus tangible dont dispose le gouvernement du Canada pour subvenir aux besoins des personnes âgées. Ce groupe d'âge n'est pas le seul qui est visé par ce programme, mais il est celui qui en bénéficie le plus.

Nos clients aînés sont les personnes qui reçoivent des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV), une pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC) ou les deux. Pour recevoir des prestations de la SV, il faut être âgé d'au moins 65 ans, être citoyen canadien ou résidant autorisé et avoir vécu au Canada pendant au moins 10 ans

après son 18e anniversaire. Quant à la pension de retraite, on peut en bénéficier dès qu'on a 60 ans, pourvu qu'on ait versé au moins une cotisation valable au Régime.

En 2001-2002, le gouvernement du Canada a versé 19,8 milliards de dollars en prestations de la SV à environ 4 millions de personnes âgées, dont 1,4 million se sont aussi partagé 5,2 milliards de dollars en prestations du Supplément de revenu garanti (SRG). Si on ajoute à ces montants les prestations de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC), le total des prestations de retraite versées par le gouvernement du Canada aux personnes âgées l'an dernier représente plus de 39,3 milliards de dollars.

Les programmes de la SV et du RPC n'aident pas seulement les Canadiens et les Canadiennes qui sont à la retraite, mais aussi ceux qui, par exemple, survivent au décès d'un époux ou d'un conjoint de fait ou qui deviennent invalides, ce qui porte à 45,8 milliards de dollars le total des prestations versées au titre de ces programmes en 2001-2002.

Personnes âgées à faible revenu

« Au Canada, il fut un temps où la retraite était souvent synonyme de privation. Les Canadiens de la génération précédente s'étaient fixés pour objectif national d'éliminer la pauvreté chez les personnes âgées. Les progrès en ce sens ont été remarquables. »

[Discours du Trône, janvier 2001]

Le Supplément de revenu garanti, qui assure une aide financière supplémentaire aux bénéficiaires de la SV du Canada ayant peu ou pas de revenu, revêt une importance particulière pour les personnes âgées à faible revenu. Le montant versé dépend du revenu et de l'état civil. Comme nous l'avons indiqué précédemment, quelque 1,4 million de personnes âgées ont reçu 5,2 milliards de dollars en prestations de SRG en 2001-2002. Le programme de la SV comprend également un supplément appelé l'Allocation, qui est versé aux personnes de 60 à 64 ans à faible revenu qui sont les époux ou les conjoints de fait de bénéficiaires de la SV ou de survivants.

Le Ministère a redoublé ses efforts pour renseigner les personnes âgées sur l'aide financière qu'elles peuvent obtenir et simplifier le processus de demande d'aide. Par exemple, nous avons continué d'envoyer des demandes de SV aux personnes qui sont sur le point de célébrer leur 65e anniversaire et de distribuer des brochures et des feuilles de renseignements dans les centres de ressources humaines du Canada. Nous avons lancé, en mars 2002, une campagne de publicité nationale sur le SRG, à la télévision, à la radio et dans plus de 1 800 hebdomadaires communautaires et nous avons publié plus tard des annonces dans les publications pour personnes âgées. Enfin, pour communiquer directement avec les clients potentiels, au début de 2002, nous avons joint environ 4,5 millions d'encarts sur le SRG aux feuillets T4 du RPC et de la SV.

Nous avons collaboré étroitement avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) pour rejoindre tous les Canadiens admissibles. En février 2002, DRHC a commencé à expédier des demandes de SRG personnalisées à 105 000 clients potentiels qui avaient déclaré des revenus relativement faibles dans leurs déclarations de revenus, mais qui ne recevaient pas le SRG. En juin 2002, 75 000 de ces demandes avaient été retournées et DRHC avait accordé des prestations à 70 000 demandeurs. Si l'évaluation finale de cette initiative et de nos annonces le justifie, nous ferons un envoi postal pour les personnes âgées ayant des épouses ou des conjoints de fait plus jeunes qui pourraient avoir droit à l'Allocation. Les résultats de cette campagne d'envoi et le nombre approximatif de clients potentiels ne recevant pas la SV, le SRG ou l'Allocation seront déclarés en 2002-2003, lorsque les données complètes seront disponibles.

De son côté, l'ADRC a écrit à 65 000 personnes de plus de 65 ans qui avaient déclaré un faible revenu, mais qui ne recevaient pas de prestations de la SV ou du SRG pour les renseigner sur les prestations offertes et les inviter à les demander. À la suite de cette initiative, DRHC a reçu 20 380 demandes de renseignements par téléphone et, en juin 2002, nous avions envoyé 3 000 demandes de SV à des clients potentiels. L'ADRC a aussi inclus un message sur le SRG dans son guide d'impôt destiné aux Canadiens âgés.

Pour simplifier le processus de demande, nous avons beaucoup amélioré les lettres et les formulaires de demande que nous envoyons aux clients. Nous examinons aussi notre documentation afin de la clarifier et d'en éliminer le jargon et le langage bureaucratique et nous simplifions nos trousses de demande de base. Le service devrait s'améliorer parce que les clients auront moins besoin de communiquer avec nous pour demander des explications et pourront nous envoyer les renseignements qui permettront de traiter leur demande le plus rapidement possible.

Personnes handicapées

Les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC) sont offertes aux personnes qui ont contribué au régime, qui satisfont aux conditions d'admissibilité et qui ont un handicap « grave et persistant » selon le RPC. Améliorer le versement de ces prestations a été l'une de nos priorités en matière de sécurité du revenu en 2001-2002.

Nous avons mis en place de nouvelles procédures pour améliorer le service à la clientèle. Par exemple, nous appelons les clients dès que nous recevons leur demande pour nous assurer qu'ils comprennent bien le processus et qu'ils savent de quels renseignements nous avons besoin. Aussitôt que nous avons pris une décision à leur sujet, nous les rappelons pour la leur expliquer avant de l'envoyer par la poste. Ainsi, les clients peuvent mieux comprendre les motifs médicaux de la décision, ce qui est très important si elle est défavorable. Ce processus plus humain a fait baisser le nombre d'appels. Le nombre de demandes de réexamen d'une décision initiale est passé de 12 649 en 2000-2001 à 12 092 en 2001-2002 et le nombre d'appels aux tribunaux de révision est passé de 6 043 en 2000-2001 à 5 860 en 2001-2002.

Lorsqu'un client fait appel à un tribunal de révision, nous veillons à ce qu'il soit bien renseigné sur la position du gouvernement au moins un mois avant l'audition pour qu'il puisse comprendre la décision et qu'il ait le temps de se préparer.

Nous avons aussi simplifié le traitement des demandes afin d'améliorer la qualité, l'uniformité et la transparence de nos décisions. Par exemple, nous avons commencé à accélérer l'examen des demandes des malades en phase terminale.

Afin de mieux renseigner nos clients, nous publions un bulletin pour les bénéficiaires de prestations d'invalidité. Le premier numéro de *Maintenir le lien*, qui a été envoyé à l'automne 2001 à 283 300 prestataires et à 17 000 bénéficiaires de prestations d'enfant a été bien accueilli.

Nous avons continué d'aider les clients qui veulent retourner au travail en leur fournissant, au besoin, la réadaptation professionnelle. En mai 2001, DRHC a mis en œuvre une nouvelle politique sur les gains admissibles qui permet aux bénéficiaires de prestations d'invalidité du RPC de gagner jusqu'à 3 900 $ par année de travail sans en informer DRHC et sans perdre leurs prestations. Lorsque les clients atteignent cette limite, nous discutons avec eux de leur situation et de leurs objectifs en ce qui concerne le travail. S'ils ne peuvent travailler que de temps en temps, ils peuvent être autorisés à gagner plus que 3 900 $ par année tout en recevant des prestations d'invalidité.

Nous avons consacré beaucoup de temps à la création de partenariats. Par exemple, des cadres supérieurs du RPC ont rencontré des fournisseurs privés d'assurance-invalidité pour trouver des moyens d'améliorer les communications et de réduire les exigences que nos clients communs doivent satisfaire deux fois. Nous avons collaboré avec les bureaux de circonscription des députés, qui fournissent des renseignements à plus de 27 000 électeurs par année. Afin de leur donner les renseignements dont ils ont besoin, l'an dernier, notre personnel a fait 197 exposés sur les prestations disponibles. L'information est mise à jour au moyen d'un site Web élaboré spécialement pour les députés.

En 2001-2002, nous nous sommes efforcés d'établir des liens entre le RPC et les prestations de maladie de l'assurance-emploi (a.-e.) afin d'uniformiser nos services et nous avons continué de chercher des moyens de mieux servir les clients qui reçoivent des prestations des deux programmes. Nous essayons aussi de mieux comprendre pourquoi les clients passent de l'a.-e. au programme de prestations d'invalidité du RPC afin que notre plan d'uniformisation des services soit pertinent et axé sur le client.

Les médecins, et surtout les généralistes, sont des partenaires très importants du régime de prestations d'invalidité. Pour les aider à comprendre leur rôle dans l'établissement de l'admissibilité des malades, nous avons créé un *Guide du médecin : Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*, qui a été distribué à 26 000 médecins généralistes en mars 2002, et que l'on trouve sur le site Web de DRHC.

Enfin, pour connaître le point de vue des personnes handicapées sur le versement des prestations d'invalidité du RPC, nous avons créé une table ronde de consultation dont les membres ne sont pas des fonctionnaires. Ce groupe s'est réuni pour la première fois en décembre 2001.

Pour évaluer le rendement des améliorations en cours et à venir et découvrir les meilleures pratiques, nous nous sommes engagés à utiliser un cadre d'évaluation complet, dont l'élaboration va bon train et devrait être terminée à l'automne 2002.

Survivants

Le décès d'un membre de la famille est l'un des moments les plus difficiles de la vie. Les survivants d'un cotisant du RPC ou d'un bénéficiaire de la SV peuvent avoir droit à des prestations de survivant et nous nous efforçons de leur en faciliter la demande autant que possible. Par exemple, nous avons élaboré une déclaration solennelle personnalisée qui pouvait remplacer le certificat de décès pour les familles des victimes du 11 septembre 2001 et nous avons désigné un agent pour venir en aide à ces familles. De cette manière, nous avons pu traiter leurs demandes d'une manière rapide et avec compassion sans ajouter à leur douleur.

Migrants

Étant donné l'augmentation des déplacements transfrontaliers, DRHC signe depuis des années des accords de sécurité sociale avec d'autres pays pour protéger les pensions des Canadiens. Ces accords leur permettent de recevoir des prestations d'autres pays s'ils vivent au Canada et des prestations du Canada s'ils vivent à l'étranger. En outre, ils leur évitent de payer des cotisations en double et assurent le maintien de leur protection sociale lorsqu'ils travaillent temporairement à l'étranger (soit pendant un maximum de cinq ans, dans la plupart des cas).

En 2001-2002, nous avons signé des accords de sécurité sociale avec la République tchèque, la Hongrie et la Slovaquie, ce qui porte à 46 le nombre de ces accords. Nous avons aussi révisé nos accords avec l'Australie, les Pays-Bas et la Suède. Enfin, un accord avec l'Uruguay et un accord supplémentaire avec les Philippines sont entrés en vigueur au cours de l'année.

Cotisants

À quelques exceptions près, tous les salariés canadiens de plus de 18 ans, sauf les Québécois, doivent verser des cotisations au RPC. Le Québec a un régime semblable à celui du gouvernement fédéral et le RPC et la Régie des rentes du Québec (RRQ) collaborent pour assurer la protection de tous les cotisants. Pour expliquer le système et renseigner le public sur les ressources, le Ministère a rédigé une brochure intitulée *Le système de revenu de retraite du Canada, Qu'est-ce que vous en retirez?* Cette brochure a été distribuée, à partir d'avril 2001, surtout par les services de planification financière et les centres des ressources humaines de DRHC.

« ... parce qu'il a une méthode de financement diversifiée, le système de revenu de retraite du Canada est moins vulnérable aux changements qui surviennent dans le contexte économique et démographique que le sont les systèmes qui utilisent une méthode de financement unique. »

[Rapport annuel du RPC 2000-2001]

Afin d'aider les Canadiens à planifier leur retraite, DRHC a envoyé, en 2001-2002, à près de 13 millions de cotisants, un état de compte détaillé de leurs cotisations au RPC (ou à la RRQ) indiquant le montant approximatif des prestations de retraite ou autres auxquelles ces cotisants auraient droit. Un encart joint à l'état de compte fournissait

d'autres renseignements sur les pensions gouvernementales et des conseils en matière de planification financière adaptés à l'âge des cotisants.

Sommaire des indicateurs de rendement

Le tableau suivant montre les indicateurs, les objectifs et les résultats en matière de rendement pour 2001-2002.

Indicateurs de rendement	Objectif (O) Résultat (R)
Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations de la Sécurité de la vieillesse	O : 28 jours R : 22 jours
Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations du Régime de pensions du Canada (RPC) (à l'exception des prestations d'invalidité)	O : 28 jours R : 28 jours
Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes initiales de prestations d'invalidité du RPC[6]	O : 62 jours R : 66 jours
Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter un premier niveau d'appel concernant les prestations d'invalidité du RPC[7]	O : 71 jours R : 78 jours
Nombre de bénéficiaires de prestations d'invalidité avec lesquels un contact de suivi a été établi[8]	O : 10 000 R : 8 900
Nombre de bénéficiaires de prestations d'invalidité cherchant à retourner au travail[9]	O : 3 000 R : 1 962

6 Les résultats comprennent les demandes ne contenant pas tous les renseignements demandés, ce qui retarde leur traitement.

7 Ibid.

8 L'écart est surtout dû au fait qu'on a demandé aux spécialistes de l'évaluation médicale d'éliminer l'arriéré des demandes initiales dans les régions.

9 Le nombre de clients qui ont déclaré leur retour au travail a diminué parce que la politique sur les gains non déductibles stipule depuis mai 2001 que les bénéficiaires de prestations d'invalidité du RPC ne sont pas tenus de déclarer leur retour au travail à DRHC tant que leurs gains ne dépassent pas 3 900 $ annuellement.

Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité

Le gouvernement reconnaît que la qualité de la vie s'améliore au Canada lorsque les Canadiens et les Canadiennes ont les possibilités et les compétences nécessaires pour être autonomes et contribuer activement à leur développement économique et social et à celui de leurs collectivités. Pour les aider à atteindre cet objectif, DRHC leur offre une gamme de programmes et de services qu'il exécute lui-même ou en partenariat avec les autres ordres de gouvernement, les organisations autochtones et les secteurs privé et bénévole.

Depuis plus de 60 ans, l'assurance-emploi assure le bien-être des bénéficiaires, la stabilité de l'économie et la souplesse du marché du travail, en accordant un soutien temporaire du revenu aux gens qui perdent leur emploi pour des motifs indépendants de leur volonté ou qui cessent volontairement de travailler à la suite d'une maladie ou en raison de la naissance ou de l'adoption d'un enfant ou bien pour assumer leurs responsabilités parentales à l'égard de cet enfant.

DRHC fait aussi de la recherche et de l'évaluation pour améliorer ses programmes et en évaluer l'efficacité.

Les paiements suivants ont été versés aux Canadiens et aux Canadiennes au cours des trois derniers exercices.

PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS[a]

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 1999-2000	2000-2001	2001-2002
Subventions et contributions non législatives	884,0	763,9	821,6
Paiements de transfert législatifs	1 082,9	1 134,7	784,5
Sous-total	1 966,9	1 898,6	1 606,1
Prestations versées en vertu de l'assurance-emploi (partie I)	9 299,7	9 505,0	11 602,0
Assurance-emploi (partie II) - Prestations d'emploi et mesures de soutien	1 980,3	1 938,9	2 083,7
Sous-total des prestations d'assurance-emploi	11 280,0	11 443,9	13 685,7
Paiements des rentes sur l'État et du régime d'assurance de la fonction publique	72,9	69,0	65,6
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière au étudiants*	s.o.	1 415,3	1 544,1
Total	**13 319,8**	**14 826,8**	**16 901,6**

s.o. – sans objet

a. Pour obtenir des données financières complètes par secteur d'activité, voir les tableaux 2 à 5 aux pages 60 à 64.

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002,* nous avons énoncé six priorités relatives à cet objectif stratégique :

- Compétences et apprentissage : une main-d'œuvre instruite, qualifiée et bien préparée;
- Intégration au marché du travail et à la collectivité;
- Participation et réintégration au marché du travail;
- Capacité des collectivités et des secteurs privé et bénévole de favoriser le développement humain;
- Mettre en œuvre les modifications à la *Loi sur l'assurance-emploi*;
- Favoriser la compréhension et la sensibilisation à l'égard des conditions de l'assurance-emploi.

Un sommaire des indicateurs de rendement relatifs à cet objectif stratégique se trouve à la page 37.

Compétences et apprentissage : une main-d'œuvre instruite, qualifiée et bien préparée

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

En favorisant l'apprentissage continu et le perfectionnement des compétences, nous aidons les Canadiens et les Canadiennes à s'adapter à la nouvelle économie mondiale.

[Le savoir, clé de notre avenir : Le perfectionnement des compétences au Canada]

Le gouvernement du Canada reconnaît que les pays qui se démarqueront au 21e siècle seront ceux dont les citoyens se seront montrés créatifs, auront su s'adapter aux changements et seront hautement qualifiés. Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada s'est engagé à prendre avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et ses autres partenaires les mesures nécessaires pour que tous les Canadiens et Canadiennes puissent réaliser leurs objectifs en matière de perfectionnement des compétences. Il reconnaît également l'importance d'investir dans l'acquisition de compétences essentielles, comme la lecture, l'écriture et le calcul et il a pris des engagements à cet égard.

DRHC offre depuis longtemps aux Canadiens et aux Canadiennes des programmes de perfectionnement des compétences. Pour aider le gouvernement à évaluer les problèmes et les solutions possibles dans ce domaine, nous avons organisé en 2001 des tables rondes et des discussions avec des représentants des gouvernements provinciaux et territoriaux, des collectivités autochtones, des entreprises, des organisations syndicales, des établissements d'enseignement et des organisations non gouvernementales.

Ces discussions ont largement inspiré la rédaction de *Le savoir, clé de notre avenir : Le perfectionnement des compétences au Canada*[10], l'un des deux documents qui forment *La stratégie d'innovation du Canada*[11]. Ce document, qui a paru en février 2002, résume ces discussions et en dégage les principales conclusions. Il préconise un dialogue national et la collaboration entre tous les secteurs de la société pour permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de satisfaire aux exigences du 21e siècle en matière d'acquisition et de perfectionnement des compétences. Il propose quatre objectifs globaux et 13 jalons ou critères d'évaluation pour orienter la collaboration souhaitée. Sa parution a permis de lancer le dialogue national sur les quatre objectifs globaux qu'il préconise. Ce dialogue se poursuivra pendant tout l'exercice. Voici ces objectifs :

- Donner à nos enfants et à nos jeunes le meilleur départ possible dans la vie;
- Permettre à tous les Canadiens d'avoir accès à une éducation postsecondaire de haute qualité;
- Doter le Canada, dès maintenant et pour l'avenir, d'une main-d'œuvre plus compétente et plus adaptable;
- Faire en sorte que le Canada continue d'attirer les immigrants qualifiés dont il a besoin et les aide à réaliser pleinement leur potentiel dans la société et sur le marché du travail au Canada.

Les programmes et services de DRHC ont contribué, en 2001-2002, à la réalisation de ces objectifs, comme on le verra dans cette section et dans le sommaire des indicateurs de rendement du Ministère à la page 37.

Aider les étudiants d'aujourd'hui et de demain

D'ici à 2004, plus de 70 p. 100 des emplois qui seront créés au Canada exigeront une éducation postsecondaire[12]. Le Canada est bien placé pour satisfaire ce besoin, puisque notre population d'âge actif compte la proportion la plus élevée au monde de personnes possédant ce niveau d'éducation. Pour maintenir cette proportion, nous avons accordé environ 1,5 milliard de dollars en prêts d'études[13] à 340 000 étudiants cette année. Nous avons également aidé des emprunteurs ayant des difficultés financières, par le biais du Programme de réduction de la dette en cours de remboursement, au coût de 4,2 millions de dollars. En outre, 100 000 étudiants qui n'ont rien emprunté durant l'exercice ont profité d'une bonification d'intérêts pour leurs prêts antérieurs. Ces mesures ont coûté 815,2 millions de dollars, comparativement à 823,8 millions l'an dernier.

Nous avons beaucoup amélioré nos programmes d'aide financière aux étudiants. Afin d'aider les personnes handicapées à poursuivre leurs études postsecondaires, nous avons amélioré les subventions canadiennes pour études pour les étudiants ayant une invalidité permanente et nous avons établi une nouvelle subvention canadienne pour études à l'intention des étudiants dans le besoin ayant une incapacité permanente. Nous

---

10 Pour en savoir plus sur *Le savoir, clé de notre avenir*, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/accueil.shtml

11 Pour en savoir plus sur *La stratégie d'innovation du Canada*, voir http://www.innovationstrategy.gc.ca

12 Direction générale de la recherche appliquée, Développement des ressources humaines Canada, *Emploi-Avenir (2002) le monde du travail : aperçus et tendances.*

13 Pour plus de détails sur le Programme canadien de prêts aux étudiants, voir Renseignements supplémentaires, à la page 84.

avons simplifié les modalités d'emprunt et de remboursement à l'intention de 160 000 étudiants ou ex-étudiants de l'Ontario et de la Saskatchewan ayant terminé récemment leurs études, en négociant des ententes avec ces provinces pour harmoniser ces modalités. Nous avons pris des mesures afin de mieux protéger notre portefeuille de prêts de près de 10 milliards de dollars, comme la validation des numéros d'assurance sociale en Ontario. Enfin, nous avons mené une enquête sur la satisfaction des clients emprunteurs dont les résultats sont présentés à la page 45 sous le titre « Initiative d'amélioration des services ».

Notre soutien aux étudiants a notamment pris la forme du volet Objectifs emplois d'été pour étudiants de la Stratégie emploi jeunesse, dans le cadre duquel 96,4 millions de dollars ont contribué au financement des emplois de 52 678 jeunes. Ces emplois leur ont permis d'acquérir de l'expérience et de financer leurs études.

En plus d'aider directement les étudiants, nous incitons les parents à investir dans les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) pour financer les futures études de leurs enfants en leur versant les Subventions canadiennes pour l'épargne-études. En mars 2002, 23 p. 100 des enfants canadiens étaient bénéficiaires d'un REEE, comparativement à 20 p. 100 l'année précédente. Depuis 1998, 1,6 million d'enfants ont bénéficié de ce programme. En outre, les subventions, qui ont coûté près de 1,2 milliard de dollars, ont permis d'économiser plus de 9 milliards au chapitre de l'éducation postsecondaire. Enfin, le pourcentage des Canadiens qui connaissent ce programme est passé de 12 p. 100 en mars 2001 à 18 p. 100 à l'automne 2001, à la suite d'une campagne publicitaire menée à l'automne de 2001.

Nous avons aussi aidé plus de deux millions de personnes à choisir et à financer les études qui les intéressent grâce à Ciblétudes interactif[14]. Ce site Web, qui a été mis sur pied par DRHC avec la collaboration des provinces, des territoires et des organisations non gouvernementales et des organismes nationaux qui s'occupent d'apprentissage, est devenu la principale source en direct de renseignements, de produits et de services relatifs à l'apprentissage du Canada. Il s'est d'ailleurs mérité une médaille d'or pour avoir su « Investir de façon stratégique dans la dimension humaine de la gestion et des technologies reliées à l'information[15] ».

Garantir l'accès des travailleurs qualifiés au marché du travail

« Le Canada ne réalisera son plein potentiel que dans la mesure où il investira à plein régime dans les compétences et le talent des Canadiens. »

[Discours du Trône de 2001]

Pour réaliser son potentiel au 21e siècle, le Canada devra prendre des mesures énergiques afin d'assurer l'accès à l'emploi aux personnes compétentes et talentueuses. Au cours de l'exercice, nous avons pris des mesures pour accroître la mobilité des Canadiens et des Canadiennes et faire reconnaître les talents et les titres de compétences d'un grand nombre d'entre eux qui sont sous-employés.

14 Pour plus de renseignements sur Ciblétudes interactif, voir http://www.canlearn.ca

15 Pour plus de renseignements sur ce prix, voir http://www.canlearn.ca/utility/offsite.cfm?site=http://www.techgov.com/2001/french/finalists.html

Par exemple, nous avons poursuivi nos efforts en vue d'éliminer les obstacles à la mobilité interprovinciale des travailleurs. Nous avons continué d'appuyer l'utilisation de normes et d'examens communs pour 44 métiers spécialisés et nous avons collaboré avec les organismes de réglementation des professions autoréglementées, comme la médecine, l'enseignement, l'arpentage et la pharmacie, ainsi qu'avec les provinces et les territoires afin d'éliminer les obstacles à la mobilité interprovinciale de la main-d'œuvre, conformément à l'Accord sur le commerce intérieur. Le 1er juillet 2001, 42 des 51 professions autoréglementées se sont entendues sur des dispositions favorisant la mobilité d'environ 97 p. 100 de leurs membres[16]. Ces derniers peuvent maintenant exercer leur profession partout au Canada.

Le nombre de personnes qui viennent travailler temporairement au Canada augmente constamment depuis quelques années et devrait continuer de croître, suivant les tendances démographiques et celles du marché du travail. En 1996-1997, DRHC avait traité plus de 42 000 demandes de validation d'offres d'emploi faites à des travailleurs d'autres pays et ce nombre est passé à 82 600[17] en 2001-2002. Afin de mieux tenir compte de la mondialisation croissante du marché du travail, nous avons précisé la mission de notre Programme des travailleurs étrangers. Selon le nouveau Règlement sur l'immigration qui régit ce programme, nous évaluons les demandes de permis de travail en fonction de leurs effets sur le marché du travail et de la disponibilité des Canadiens pour les travaux à effectuer, alors que ce dernier critère l'emportait auparavant. Nous pouvons donc tenir compte de certains avantages de l'entrée d'un travailleur étranger sur le marché du travail, comme la création ou la conservation d'un emploi et la création ou le transfert de connaissances. Pour obtenir ces avantages, cependant, nous pouvons aussi inciter les employeurs à embaucher ou former des Canadiens. Le programme compte ainsi accélérer le traitement des demandes des travailleurs qualifiés ayant reçu une offre d'emploi du Canada, conformément à son nouveau mandat, qui est d'attirer des immigrants qualifiés et d'en faire des résidents permanents.

Priorités concernant les ressources humaines

Pour améliorer la formation de la main-d'œuvre, DHRC a accordé 50 millions de dollars aux conseils sectoriels formés de représentants des entreprises et des syndicats, entre autres, qui évaluent les besoins des secteurs et des professions en matière de compétences et qui cherchent des moyens d'y répondre.

Selon une évaluation effectuée en 1997, l'Initiative de partenariats sectoriels amène vraiment les établissements d'enseignement à tenir compte des besoins de l'industrie. Nous avons l'intention d'effectuer d'autres évaluations de ce programme pour en mesurer les effets, en tenant compte, entre autres, de l'évolution de ses objectifs.

Durant l'exercice 2001-2002, nous avons appuyé la création de trois nouveaux conseils sectoriels, soit le Conseil sectoriel sur la transformation du bois, le Conseil sectoriel de la construction et le Conseil sectoriel des ressources humaines de l'industrie pétrolière du Canada[18]. Nous avons financé en partie les activités de ces conseils, soit des études

16 Recensement de 1996

17 Le nombre de demandes de validations d'offres d'emploi devrait s'élever à près de 91 000 en 2002-2003.

18 Le Conseil Canadien des fabricants des produits d'épicerie a cessé ses activités suite à l'absence d'appui de la part de l'industrie.

sur les tendances de la main-d'œuvre et l'élaboration de normes de compétences, de programmes d'études et d'outils pour faciliter la formation en milieu de travail. Ces conseils représentent actuellement 25 p. 100 du marché du travail du Canada. Nous avons aussi travaillé sur un processus permettant aux travailleurs de faire reconnaître les connaissances acquises en milieu de travail et dans d'autres contextes non traditionnels[19].

On peut donner de nombreux exemples de l'efficacité des conseils sectoriels. Le Conseil des ressources humaines de l'industrie du textile a fait œuvre de pionnier dans son secteur en mettant sur pied un programme de stages pour futurs gestionnaires qui lui a mérité un prix. Le Conseil de l'entretien et de la réparation des véhicules automobiles diffuse par satellite dans tout le Canada des programmes de formation de grande qualité. Son programme d'encadrement en milieu de travail, qui est donné par des collèges communautaires, fournit aux techniciens du secteur les compétences nécessaires pour former leurs collègues dans leur milieu de travail.

Nous aidons aussi des gens à définir et à satisfaire leurs besoins en matière d'apprentissage ou à répondre à ceux de leur milieu de travail ou de leur secteur. En effet, bien des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) financées en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* et des programmes semblables aident les bénéficiaires à se préparer à obtenir un emploi en leur permettant d'acquérir une expérience professionnelle ou une formation. En 2001-2002, plus de 120 000 « interventions en matière de perfectionnement des compétences » ont été effectuées par des Canadiens et des Canadiennes dans le cadre de ce volet des PEMS. Ces interventions leur ont permis de négocier une aide financière donnant accès à la formation nécessaire pour obtenir des emplois durables.

Alphabétisation et arithmétisation : accroître les compétences essentielles des Canadiens

« L'analphabétisme est un obstacle important à l'intégration au marché du travail, plus de 40 p. 100 des Canadiens d'âge actif n'ont pas les capacités de lecture et d'écriture nécessaires à leur participation à notre économie en évolution rapide[20]. »

[La littératie à l'ère de l'information : Rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes]

Selon le groupe d'experts sur les compétences établi par le Premier ministre, les compétences nécessaires pour assurer l'efficacité du marché du travail comprennent les compétences essentielles, les compétences techniques et les compétences en gestion, les premières étant un préalable à l'acquisition des deux autres. En 2001-2002, DRHC et d'autres organismes nationaux et internationaux ont poursuivi de vastes recherches visant à définir et à valider neuf compétences essentielles, soit la lecture de textes, l'utilisation de documents, la rédaction, le calcul, la communication orale, la capacité de raisonnement, le travail d'équipe, l'informatique et la formation continue. Nos projets pilotes sur les méthodes d'acquisition de ces compétences ont été bien accueillis par les employeurs et, les syndicats et ils ont permis d'améliorer l'acquisition de ces compétences par autoapprentissage et dans les collèges et les universités, ainsi que la pertinence de la

19 La stratégie d'innovation du Canada – *Le savoir, clé de notre avenir : Le perfectionnement des compétences au Canada*. Voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/accueil.shtml.

20 OCDE et Statistique Canada, La littératie à l'ère de l'information: Enquête internationale sur les capacités de lecture et d'écriture des adultes, 2000. Voir http://www1.oecd.org/publications/e-book/8100052E.PDF

formation en milieu de travail pour les travailleurs, les entreprises et les secteurs. Notre stratégie s'appuyait en partie sur l'utilisation systématique de notre site Web sur les compétences essentielles[21].

L'alphabétisation[22], qui regroupe trois compétences essentielles, est un objectif que le gouvernement du Canada poursuit depuis longtemps. Des recherches prouvent qu'elle est un facteur déterminant du rendement du marché du travail. Pour cette raison, entre autres, nous avons appuyé davantage, cette année, l'intégration des programmes d'alphabétisation dans d'autres programmes sociaux, nous avons facilité l'amélioration du ciblage de ces programmes sur le milieu de travail, les jeunes et les adultes à risque, soit les immigrants, les Autochtones, les contrevenants, les sans emploi et les pauvres et nous avons favorisé l'intégration de l'alphabétisation dans tous les aspects de la vie sociale, professionnelle et personnelle, en organisant des activités de sensibilisation du public, comme la *Journée internationale de l'alphabétisation*, la *Journée de l'alphabétisation en famille* et les festivals d'alphabétisation *Word on the Street* de Toronto, Halifax, Calgary et Vancouver. Nous avons aussi appuyé l'élaboration de matériel d'apprentissage pour adultes et des recherches visant à combler les lacunes des programmes actuels.

L'informatique est une compétence essentielle de plus en plus importante. Nous l'utilisons nous-mêmes pour appuyer les activités communautaires d'apprentissage électronique. À l'heure actuelle, 92 Réseaux d'apprentissage communautaires axés sur les technologies de l'information et des communications facilitent l'apprentissage, la formation de réseaux communautaires et la création d'emplois. Ce programme vise à aider les adultes, surtout, à perfectionner leurs compétences et à combler le « fossé numérique », ce fossé économique et social qui sépare les gens qui connaissent l'informatique et ceux qui ne la connaissent pas. Selon une évaluation « sommative » effectuée par le Bureau des technologies d'apprentissage, 95 p. 100 des promoteurs de projets considèrent que ce programme accroît vraiment l'accès aux possibilités d'apprentissage.

21 Pour plus de renseignements, voir http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/french/es.asp

22 L'alphabétisme est la capacité de comprendre et d'utiliser des renseignements imprimés dans ses activités courantes, à la maison, au travail et dans la collectivité.

Intégration au marché du travail et à la collectivité

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Selon le discours du Trône de 2001, « Croissance économique et développement social sont deux objectifs indissociables qui font partie intégrante de la voie canadienne. Nous ne pouvons bâtir une société prospère sans croissance économique, pas plus que nous ne pouvons être des chefs de file sur le plan de l'innovation et des nouvelles idées sans assurer la santé et la sécurité des citoyens. »

En 2001-2002, DRHC a continué de jouer un rôle important dans les nombreuses initiatives gouvernementales visant à assurer l'intégration complète de tous les Canadiens et Canadiennes à la vie sociale et économique de leur pays. Nous avons élaboré des politiques et des programmes innovateurs et nous avons organisé, avec nos partenaires du gouvernement et des autres secteurs de la société, des activités permettant d'atteindre nos objectifs en matière d'intégration.

Donner aux enfants un bon départ dans la vie

« La seule façon de nous assurer que nos enfants seront bien disposés à apprendre et que, une fois devenus adultes, ils seront prêts à saisir les occasions et à édifier leur pays, c'est de leur offrir un bon départ dans la vie. »

[Discours du Trône de 2001]

Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada a réitéré son engagement d'aider les enfants à partir du bon pied dans la vie et DRHC a tenu cet engagement de diverses manières pendant l'exercice. Par exemple, les améliorations que nous avons apportées aux prestations parentales de l'assurance-emploi à partir du 31 décembre 2000, ont entraîné une hausse de 5,2 p. 100 du nombre de demandes de prestations parentales présentées par des parents biologiques et adoptifs. Ce nombre est passé de 170 620, en 1999-2000, à 179 560, en 2000-2001. En ce qui concerne les hommes seulement, le nombre de demandes de prestations de parents biologiques a augmenté de 44 p. 100 pendant cette période. De plus, nous avons financé 7 000 places en garderie directement et 7 400 autres indirectement, par le biais de la composante Services de garde à l'intention des Premières Nations et des Inuits de la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones, ce qui nous a coûté 41 millions de dollars.

Pour aider les enfants, nous travaillons aussi avec les autres gouvernements. Par exemple, en 2001-2002, nous avons collaboré avec les provinces et les territoires pour donner suite à l'Accord sur le développement de la petite enfance conclu en septembre 2000 par les premiers ministres. Dans cet accord, le gouvernement du Canada s'est engagé à transférer aux provinces et aux territoires 2,2 milliards de dollars en cinq ans, dont 300 millions en 2001-2002, pour appuyer leurs investissements dans les programmes d'aide à la petite enfance. Dans le cadre de cet accord, le

gouvernement fédéral a rendu public, en novembre 2001, un premier rapport intitulé *Rapport sur les activités et dépenses du gouvernement du Canada pour 2000-2001.*

Nous avons aussi poursuivi, avec la collaboration des provinces et des territoires, l'élaboration des politiques, des évaluations et des rapports qu'exige la mise en œuvre de la Prestation nationale pour enfants (PNE)[23], qui vise :

- à réduire l'étendue de la pauvreté chez les enfants et à la prévenir;
- à favoriser la participation au marché du travail en veillant à ce qu'il soit toujours plus avantageux, pour les familles de travailler;
- à réduire les chevauchements et le double emploi.

Dans le troisième rapport annuel sur la PNE, qui a paru en mai 2002, nous avons rendu publique la première analyse de l'influence de cette prestation en matière de prévention et de réduction de la pauvreté chez les enfants. Grâce à ce programme, par exemple, les familles à faible revenu ayant des enfants ont vu leurs revenus augmenter de 775 dollars, en moyenne, en 1999.

Nous effectuons actuellement une évaluation complète des effets de la PNE, des programmes de réinvestissement des provinces et des territoires et des incitatifs liés aux revenus. Cette évaluation sera terminée à l'automne 2002.

L'une de nos contributions les plus directes au bien-être des enfants consiste à financer et à effectuer des recherches sur les moyens les plus efficaces et les plus novateurs d'assurer leur bien-être. Par exemple, l'évaluation du Projet d'autosuffisance parrainé par DRHC qui a été réalisée en juin 2000 a révélé qu'on obtient de très bons résultats en versant un supplément de revenu aux parents seuls qui quittent l'aide sociale pour occuper un emploi à temps plein. En effet, 35 p. 100 des bénéficiaires de ce programme se sont trouvé un emploi à temps plein en un an. Ce programme aide les parents seuls à devenir autonomes et à participer activement au marché du travail et à la collectivité.

Nous avons appuyé d'autres importantes recherches concernant les enfants. Par exemple, l'Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes et le projet Comprendre la petite enfance ont permis de mieux comprendre le développement des enfants et des jeunes. L'Enquête a fourni aux décideurs et aux fournisseurs de services l'information nécessaire pour aider plus efficacement les enfants et leurs familles. Le projet en a fait autant pour les collectivités.

Nous avons financé aussi des programmes concernant l'apprentissage en garderie, comme le projet *Keeping the Door Open: Enhancing and Maintaining the Capacity of Centres to Include Children with Special Needs* de l'Association du Nouveau-Brunswick pour l'intégration communautaire. Ce projet a permis aux éducateurs de cette province de mettre en œuvre des programmes répondant aux besoins des enfants ayant des troubles du développement. La Saskatchewan et l'Île-du-Prince-Édouard s'en sont inspirées et il a aussi aidé le secteur bénévole à soutenir le développement social au Canada. Nous avons aussi appuyé la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, qui est devenue une ressource précieuse pour les Canadiens qui se préoccupent des problèmes des enfants. Elle a d'ailleurs reçu un prix pour son site

[23] Pour plus de renseignements sur la PNE, voir http://www.nationalchildbenefit.ca

Web[24], où plus de 50 partenaires offrent des renseignements sur une foule de questions concernant les enfants.

Créer des conditions favorables pour les Canadiens handicapés

« Divers obstacles empêchent souvent les personnes ayant un handicap de participer pleinement à la vie économique et sociale. Le gouvernement du Canada travaillera donc avec les provinces et les territoires et avec d'autres partenaires en vue d'arrêter une stratégie globale d'inclusion au marché du travail des personnes ayant un handicap. »

[Discours du Trône de 2001]

DRHC a continué d'appuyer l'intégration complète des personnes handicapées dans la société canadienne en assumant la principale responsabilité de la mise en œuvre du Plan d'action fédéral concernant les personnes handicapées au nom du gouvernement du Canada et en offrant ses propres programmes et services.

Dans le cadre d'un comité interministériel, nous avons supervisé une étude sur les lacunes des programmes d'aide aux Autochtones handicapés et, avec la collaboration d'autres ministères, nous avons commencé la rédaction du premier rapport Plan d'action fédéral concernant les personnes handicapées. Ce rapport fournira de l'information sur les programmes fédéraux d'aide aux personnes handicapées et un cadre de présentation de rapports permettant de mesurer l'impact de ces programmes. Nous avons aussi fait avancer la mise en œuvre du Plan d'action en dirigeant l'élaboration des « Optiques d'accessibilité et d'intégration », une méthode qui permettra d'évaluer les répercussions des politiques gouvernementales sur les personnes handicapées. Enfin, nous avons demandé une mise à jour de l'Enquête de 1991 sur la santé et les limitations d'activités[25], qui servira de fondement aux futurs programmes d'aide aux personnes handicapées. Cette mise à jour sera terminée en 2003.

Sur le plan pratique, nous avons continué à appuyer et à réaliser des initiatives visant à aider les personnes handicapées à se préparer au marché du travail, à trouver un emploi et à le conserver, telles que l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), qui permet de financer des programmes et services provinciaux, et le Fonds d'intégration des personnes handicapées. Le premier rapport sur l'AEPH décrit les programmes financés par cette initiative et les sommes que le gouvernement fédéral et les provinces y ont investi en 1999-2000 et en 2000-2001[26]. DRHC et cinq provinces ont aussi examiné neuf études sur des programmes prometteurs, dont les coûts ont été partagés dans le cadre de l'AEPH. Le rapport de cet examen fournit des descriptions de pratiques d'une efficacité éprouvée dont les provinces peuvent s'inspirer pour améliorer les leurs.

En 2001-2002, le Fonds d'intégration des personnes handicapées a été utilisé par environ 3 700 clients et il a permis à plus de 1 800 d'entre eux de trouver un emploi. Selon une évaluation sommative du cycle précédent, qui s'est terminé en 1999-2000, ce programme a rendu service aux personnes handicapées. En plus d'aider les participants à trouver un emploi, il a amélioré leur employabilité et leur qualité de vie et il a amené

[24] Pour plus de renseignements, voir http://www.cfc-efc.ca

[25] L'enquête de suivi s'intitule : *Enquête sur la participation et les limitations d'activités.*

[26] Pour plus de renseignements sur *Aide à l'employabilité des personnes handicapées : rapport national 1999-2000, 2000-2001*, voir http://www.socialunion.gc.ca/pwd_f.html

les employeurs, leurs organisations et le public à s'intéresser davantage à la situation des personnes handicapées dans le milieu de travail.

DRHC continue de travailler avec les provinces et les territoires sur une stratégie visant à améliorer la situation des personnes handicapées sur le marché du travail, conformément à l'engagement pris par le gouvernement dans le discours du Trône de 2001. Le Ministère cherche aussi, avec ses partenaires provinciaux et territoriaux et les organisations de personnes handicapées, des moyens de faciliter l'accès aux préposés aux soins et à l'aide technique, pour permettre aux personnes handicapées de participer à tous les aspects de la vie en société.

Accroître les possibilités pour les Autochtones

La Stratégie de développement des ressources humaines autochtones, qui s'inscrit dans le cadre du programme du gouvernement relatif aux Autochtones, regroupe la plupart des programmes de DRHC dans ce domaine, soit ceux qui visent le marché du travail, les jeunes, les Autochtones vivant en milieu urbain, les personnes handicapées et les services de garde des Premières nations et des Inuits. Ces services sont offerts grâce à 79 ententes sur le développement des ressources humaines autochtones conclues avec des organisations autochtones du Canada.

Avec la collaboration de nos partenaires, nous avons dépassé les objectifs de la Stratégie pour 2001-2002. Nous avons aidé 50 036 clients, dont 5 653 sont retournés à l'école et 18 732 ont trouvé un emploi ou sont devenus travailleurs autonomes, ce qui a entraîné une économie de 13,8 millions de dollars en prestations d'assurance-emploi.

Créer des conditions favorables pour les jeunes Canadiens

Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement s'est engagé à répondre aux besoins des jeunes à risque et à assurer aux jeunes en général l'accès aux possibilités d'apprentissage et de perfectionnement. Ces engagements ont continué d'orienter les investissements gouvernementaux visant à permettre à la jeunesse canadienne de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité.

Ces fonds ont été généralement affectés aux programmes et aux services de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) que le gouvernement du Canada a lancée en 1997 pour aider les jeunes Canadiens et Canadiennes à se préparer au marché du travail, à trouver un emploi et à le conserver. Cette stratégie a permis à DRHC de collaborer avec 13 autres ministères fédéraux pour améliorer l'employabilité des jeunes en les aidant à se renseigner et à acquérir les connaissances et l'expérience nécessaires pour choisir une profession, s'y préparer et l'exercer. En 2001-2002, les trois programmes de la SEJ touchant l'expérience professionnelle ont aidé plus de 69 249 jeunes à acquérir ce genre d'expérience, ce qui représente un investissement de 196,5 millions de dollars. Plus de 16 571 de ces jeunes ont participé au programme de stages et de service communautaire et, de ce nombre, 7 935 ont trouvé un emploi et 1 592 sont retournés aux études. Les 52 678 autres ont obtenu leur expérience de travail grâce à un emploi d'été et plus de 90 p. 100 d'entre eux, soit 47 410, sont retournés aux études[27] à l'automne.

[27] La méthodologie des rapports sur les programmes d'études est basée sur l'évaluation de Placement carrière-été effectuée en 1997.

Une grande partie de notre travail pour les jeunes consiste à les renseigner sur les programmes, les services, les ressources et les professions. Selon un sondage que nous avons effectué, ceux d'entre eux qui utilisent nos services de renseignements sont très satisfaits de leur qualité et de leur pertinence. Nous avons entrepris l'évaluation de la Stratégie avec la collaboration d'autres ministères fédéraux. Cette évaluation se poursuivra en 2002-2003, mais les premières conclusions nous permettront déjà de l'améliorer.

Appuyer les communautés minoritaires de langue officielle et améliorer leur situation

« La dualité linguistique du Canada est au cœur de notre identité canadienne et constitue un élément clé de notre société dynamique. La protection et la promotion de nos deux langues officielles sont une priorité du gouvernement, d'un océan à l'autre. Le gouvernement renouvellera son engagement à l'égard des communautés minoritaires de langue officielle viables et du renforcement de la culture et de la langue françaises, tout en mobilisant ses efforts pour que tous les Canadiens puissent communiquer avec le gouvernement dans la langue officielle de leur choix. »

[Discours du Trône de 2001]

Depuis plusieurs années, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) joue un rôle de premier plan auprès des communautés minoritaires de langue officielle en appuyant des projets qui favorisent leur vitalité économique et sociale. Ces projets visent à créer des forums en ligne, à rendre accessibles les banques de données francophones et à mettre en valeur la contribution des francophones à l'histoire du Canada par des publications et des expositions[28].

La Commissaire aux langues officielles a récemment félicité le Ministère d'avoir mis sur pied les comités nationaux anglophone et francophone. Elle a déclaré : « Il s'agit d'une innovation qui nous apparaît fort prometteuse. Ce concept inclusif commence non seulement à s'enraciner dans la culture de DRHC, mais semble aussi avoir un effet d'entraînement sur d'autres institutions[29]. »

Participation et réintégration au marché du travail

Aider les gens par l'entremise des programmes et des services liés au marché du travail

DRHC dispose d'un large éventail de programmes et de services qui permettent aux Canadiens et aux Canadiennes de gérer les changements qui se produisent sur le marché du travail et de se préparer au marché du travail, de trouver un emploi et de le conserver. La plupart de ces programmes font partie des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) financées en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*, y compris ceux qui sont prévus dans les ententes sur le développement du marché du travail[30] conclues avec les gouvernements provinciaux et territoriaux. Dans le cadre de ces ententes, 47,8 p. 100 des fonds affectés aux programmes des PEMS en

28 Pour plus de renseignements, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/solmc-scmlo/

29 Rapport du Commissaire aux langues officielles pour 2000-2001. Pour plus de renseignements, voir http://www.ocol-clo.gc.ca/

30 Pour plus de renseignements, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/common/lmaindx.shtml.

2001-2002, soit 893,2 millions de dollars, ont été dépensés par les gouvernements provinciaux et territoriaux, auxquels le gouvernement du Canada les a transférés.

Les clients de l'assurance-emploi et les non-assurés qui ont bénéficié de services offerts conformément à la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* ont participé à des programmes visant, entre autres, à favoriser l'acquisition de compétences et à aider les personnes prêtes à exercer un emploi à retourner rapidement au travail. Environ 75 p. 100 des sommes dépensées pour ces clients l'ont été dans le cadre de Développement des compétences, qui fournit une aide financière aux clients de l'assurance-emploi afin qu'ils améliorent leurs compétences. Dans le même but, ces sommes financent aussi l'exercice de métiers d'apprentissage. Quant à l'aide aux clients prêts à exercer un emploi, elle porte, entre autres, sur la rédaction de curriculum vitae, la participation à des clubs de recherche d'emploi et l'initiation aux techniques de recherche d'emploi.

En 2001-2002, environ 390 000 clients de l'assurance-emploi ont bénéficié des services de DRHC et de nos partenaires provinciaux et territoriaux et 130 000 clients non assurés ont profité des services financés en vertu de la partie II. Après avoir reçu ces services, 195 000 personnes sont retournées au travail, ce qui a permis d'économiser 665 millions de dollars de prestations. Enfin, 94,8 p. 100 des clients de l'Investissement dans les ressources humaines payés par DRHC ont reçu leur premier chèque dans les 28 jours suivant le début de leur admissibilité aux prestations.

Le ralentissement de l'économie à l'automne 2001 a entraîné une hausse de la demande à l'égard de notre programme de travail partagé. Ce programme permet aux employeurs de raccourcir la semaine de travail des employés d'au plus trois jours et aux employés visés de recevoir des prestations d'assurance-emploi pour les journées non travaillées. Nous avons conclu 1 889 ententes de ce genre visant 58 427 employés. Ces ententes ont permis à environ 22 800 de ces employés d'éviter une pénible mise à pied et de conserver leurs compétences et à leurs employeurs de garder des employés qualifiés et de s'épargner la formation de nouveaux employés lorsque leur production augmentera. Ce programme à l'efficacité éprouvée fait l'objet d'une nouvelle évaluation.

Nous nous sommes efforcés, cette année, de mieux évaluer les programmes relatifs au marché du travail de DRHC et de nos partenaires provinciaux et territoriaux, ce qui nous a permis d'obtenir des données plus précises. Nous mettons actuellement en place des mécanismes pour évaluer l'impact des PEMS sur les individus, les collectivités et les marchés du travail.

Pour mieux évaluer l'impact d'Internet et d'autres services sur les clients, nous avons fait des sondages et des entrevues dans cinq centres de ressources humaines du Canada et nous nous inspirons des réponses des clients pour élaborer de nouveaux modules de formation à l'intention des agents d'information du Ministère.

Les projets pilotes réalisés dans le cadre de l'Initiative des projets pilotes à l'intention des travailleurs âgés se sont poursuivis cette année. De nouvelles ententes ont été conclues avec la Nouvelle-Écosse, la Colombie-Britannique, la Saskatchewan et le Nunavut, portant ainsi à neuf le nombre de provinces et de territoires participants. Ces projets permettent de vérifier l'efficacité de solutions qui visent à aider les travailleurs âgés à obtenir un emploi durable après un licenciement ou à conserver leur emploi. Ils

sont élaborés et gérés par les provinces et les territoires, qui en partagent les coûts avec nous. Ils devraient être évalués en 2003-2004.

Capacité des collectivités et des secteurs privé et bénévole de favoriser le développement humain

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Selon le discours du Trône de 2001 : « En assumant ses responsabilités, le gouvernement du Canada [. . .] collaborera avec d'autres paliers de gouvernement, les secteurs privé et bénévole, et chaque citoyen. »

Pour atteindre des objectifs en matière de développement humain, DRHC travaille toujours avec des partenaires d'autres secteurs de la société. En effet, ces derniers sont bien placés pour établir ce genre d'objectifs et les moyens de les atteindre, mais ils ont parfois besoin de notre aide pour contribuer d'une manière efficace et soutenue à la réalisation de nos priorités communes. Nous leur offrons cette aide sous des formes de plus en plus nombreuses.

Créer des partenariats pour venir en aide aux sans-abri

L'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA) est l'un des meilleurs programmes que nous avons mis sur pied pour aider les communautés à s'occuper des questions qui les préoccupent. Cette année, la deuxième des trois années prévues pour ce programme, nous avons continué de coordonner la réponse des ministères fédéraux à la question de l'itinérance.

La pierre angulaire de la lutte de DRHC contre l'itinérance est l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC), dont l'efficacité est reconnue parce qu'elle sait:

- mobiliser les communautés;
- créer des partenariats;
- renforcer la collaboration entre les intervenants locaux et les gouvernements;
- susciter des investissements des gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux et des secteurs bénévole et privé.

Cette initiative a permis de verser 73,1 millions de dollars à 61 communautés représentant 70 p. 100 de la population canadienne pour combler les lacunes de leurs services aux sans-abri et les aider à obtenir des ressources additionnelles, en facilitant les engagements financiers initiaux pour plusieurs projets. Selon ces communautés, elle a facilité la planification de la lutte contre l'itinérance en favorisant la participation de partenaires locaux, qui n'avaient pas été consultés auparavant, à l'élaboration d'objectifs

communs. Il s'agissait de mieux comprendre les questions relatives à l'itinérance et de mettre en place des mesures à long terme pour aider les sans-abri. Les partenariats ont permis de mieux utiliser les ressources des communautés et d'éviter les dédoublements de services.

Toutes les provinces et les territoires participent à cette initiative et la contribution de certaines d'entre elles est supérieure à la contribution prévue du gouvernement fédéral. En outre, la plupart des municipalités participent activement à l'IPAC et 12 d'entre elles en assurent même la gestion sur leur territoire. Ces contributions font partie des investissements qu'ont suscités les trois grands volets de l'Initiative nationale pour les sans-abri gérés par DRHC, soit l'IPAC, Jeunes sans-abri et l'élément Autochtones sans-abri de la Stratégie pour les Autochtones en milieu urbain. Ces investissements, qui s'élevaient à 580 millions de dollars le 31 mars 2002, s'ajoutent aux 264 millions de dollars que le gouvernement fédéral a consacrés jusqu'à maintenant à l'INSA.

Ces investissements ont engendré les résultats suivants :

- La construction ou la rénovation de 178 refuges, de 142 installations de transition et de 47 logements supervisés, avec une capacité d'environ 5 600 lits.
- La construction ou la rénovation de 164 entrepôts ou de banques alimentaires, centres de distribution de vêtements et de meubles, centres d'hébergement et de dépannage, de soupes populaires, etc.
- La rénovation ou la construction de 4 603 unités pour des victimes de violence en milieu familial.
- Le financement de 394 projets axés sur les services juridiques et financiers, les services de transport, les connaissances de base, le soutien matériel, etc.
- La conversion, la réparation et la modification de 32 500 unités de logement.
- La création d'environ 143 unités de logement pour des sans-abri, grâce au transfert de 14 biens immobiliers.

Ces données seront exposées en détail dans le rapport d'évaluation de l'Initiative nationale prévu pour novembre 2002, qui comprendra aussi, entre autres, un bilan de l'IPAC.

Contribuer au renforcement du secteur bénévole

« Le gouvernement reconnaît qu'il importe d'établir des partenariats avec les communautés et de renouveler sa relation avec les organismes bénévoles qui les aident et les soutiennent. Il conclura un accord national avec le secteur bénévole, jetant ainsi les bases nouvelles d'un partenariat dynamique avec des organisations qui sont au service des Canadiens et des Canadiennes. »

[Discours du Trône de 1999]

L'initiative du secteur bénévole et communautaire vise à renforcer ce secteur et à améliorer ses relations avec le gouvernement du Canada. Étant donné ses nombreux contacts avec les organisations bénévoles municipales, nationales et internationales, le Ministère a beaucoup participé aux activités de cette initiative.

Par exemple, nous avons travaillé en partenariat avec d'autres organisations pour assurer le succès de l'Année internationale des volontaires au Canada. DRHC a créé le

Prix Thérèse-Casgrain[31] du bénévolat afin d'honorer ceux et celles qui se sont distingués leur vie durant par leur engagement bénévole. Sur sa lancée, le gouvernement a décidé d'affecter 43 millions de dollars sur une période de cinq ans et 10 millions par année à l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Ces fonds permettront de faire connaître les bénévoles et leurs organisations, de les aider à servir les Canadiens et d'inciter ces derniers à faire du bénévolat.

Étant donné le grand nombre d'organisations non gouvernementales qui nous demandent de financer des projets de toutes sortes, nous avons créé un groupe de travail mixte avec des représentants du secteur pour rendre notre coopération plus efficace, en ce qui a trait notamment à l'administration des programmes de subventions et de contributions.

Investir dans le savoir, la technologie, l'information et les infrastructures

Dans le marché du travail d'aujourd'hui, qui est complexe et qui évolue rapidement, les Canadiens et les Canadiennes ont plus besoin d'information pour passer de l'école au travail, du chômage à l'emploi et d'un emploi à l'autre. DRHC leur fournit ce genre d'information depuis longtemps et améliore constamment la manière de la leur communiquer. Au cours de l'exercice, nous avons mis en oeuvre, à la demande du Forum fédéral-provincial-territorial des ministres du marché du travail, un important plan d'action visant à découvrir et à combler nos lacunes en matière de recherche et d'information sur le marché du travail.

Dans le cadre de ce plan, nous avons pris plusieurs mesures pour améliorer la reddition de comptes et les normes de qualité du Ministère en matière d'information sur le marché du travail. Nous avons élaboré un Guide des normes sur les produits d'information sur le marché du travail, que n'importe quelle organisation peut utiliser, et nous avons établi des indicateurs de rendement pour améliorer la reddition de comptes dans nos bureaux régionaux et à notre administration centrale.

Nous avons aussi élaboré des outils que les analystes du marché du travail de tous les ordres de gouvernement peuvent utiliser pour jauger les forces et les faiblesses du marché du travail ainsi qu'un guide de ressources en matière de prévisions et d'information sur l'économie et le marché du travail, que les chercheurs et les autres spécialistes du domaine peuvent consulter sur Internet. Nous avons aussi mis en place un nouveau moteur de recherche pour l'Information sur le marché du travail, les professions, l'apprentissage, les carrières qui donne accès aux renseignements sur ces questions fournis par divers partenaires.

[31] Pour plus de renseignements sur ce prix, voir http://www.volunteeraward.gc.ca

Mettre en œuvre les modifications à la *Loi sur l'assurance-emploi*

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

La *Loi sur l'assurance-emploi* est modifiée aussi souvent qu'il le faut pour répondre aux besoins des Canadiens et de la société canadienne.

DRHC participe aux examens de la *Loi sur l'assurance-emploi* effectués par le gouvernement et le Parlement et applique rapidement et efficacement les modifications qui lui sont apportées.

Le projet de loi C-2, qui a été adoptée pendant l'exercice, comprend les importantes modifications suivantes :

- l'élimination, rétroactive au 1er octobre 2000, de la « règle d'intensité », qui réduisait les prestations hebdomadaires de nombreuses personnes qui en avaient reçu au cours des années antérieures;
- la modification, à partir de l'année d'imposition 2000, des dispositions relatives au remboursement des prestations. Les primo-demandeurs et les bénéficiaires de prestations spéciales sont exemptés de ces dispositions et le seuil de remboursement est un revenu net de 48 750 dollars et plus pour les prestataires ordinaires.

La *Loi* a reçu la sanction royale le 10 mai 2001 et nous l'avons appuyée par une vaste campagne d'information publique.

Nous avons apporté d'importants changements aux lignes de conduite, aux méthodes et aux lignes directrices relatives à l'assurance-emploi et, par conséquent, au matériel de formation des employés et au système de paiement des prestations. Ces changements ont été effectués de manière à ce que les demandes de prestations que nous avons reçues la semaine de la sanction royale soient traitées dans les délais habituels. Étant donné la rétroactivité de la loi C-2, nous avons collaboré avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada pour pouvoir verser à près de 800 000 Canadiens et Canadiennes des paiements rétroactifs de plus de 160 millions de dollars.

La disposition relative aux « petites semaines » permet aux prestataires d'accepter des semaines de travail moins bien rémunérées que la moyenne de leurs semaines de travail habituelles sans que leurs prestations diminuent. Cette disposition, qui a fait l'objet d'un projet pilote, a été intégrée au programme d'assurance-emploi en août 2001, parce qu'on a constaté que les prestataires visés par ce projet travaillaient en moyenne deux semaines de plus par année.

La période maximale de paiement des prestations spéciales a été prolongée à partir du 3 mars 2002 pour permettre aux mères biologiques qui demandent des prestations de maladie de bénéficier de toutes les semaines de prestations spéciales auxquelles elles

ont droit. Elle a été portée de 50 semaines à 65 semaines, lorsque des prestations de maladie sont versées avant ou après des prestations de maternité.

La Commission de l'assurance-emploi a soumis, chaque année, de 1996 à 2001, un Rapport de contrôle et d'évaluation du régime, conformément à l'article 3 de la *Loi sur l'assurance-emploi*[32]. La loi C-2 prolonge cette période jusqu'en 2006, étant donné l'importance de ce rapport pour l'évaluation de l'efficacité et de la pertinence de la *Loi.*

Favoriser la compréhension et la sensibilisation à l'égard des conditions de l'assurance-emploi

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Les Canadiens et les Canadiennes doivent connaître les dispositions du programme d'assurance-emploi pour en bénéficier au maximum.

Faire connaître les dispositions de l'assurance-emploi a été l'une de nos priorités en 2001-2002, parce que nous voulions, entre autres, réduire le nombre de personnes qui quittent leur emploi sans motif valable et qui n'ont plus droit aux prestations pour cette raison. C'est le cas actuellement d'environ 13 p. 100 des demandeurs de prestations.

Nous avons ajouté dans notre site Web des renseignements sur les conséquences de l'abandon d'un emploi dans ces conditions en ce qui concerne les prestations d'assurance-emploi[33].

Nous avons tenu compte de cette priorité dans l'informatisation en cours du processus de demande de prestations. Nous travaillons sur un système qui, lorsqu'un demandeur indiquera sur un formulaire de demande en ligne qu'il a quitté son emploi, le renseignera automatiquement sur les conséquences de son geste. Ce système sera opérationnel cette année.

Statistique Canada a évalué l'impact de ces mesures dans une enquête dont les résultats seront publiés cet été.

---

32 Le rapport de contrôle et d'évaluation du régime de 2001 et des années précédentes se trouve à http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/eimar.shtml

33 Pour plus de renseignements, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/pubs/ordinaire.shtml#Quitter et http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/menu/faq/faq_f.shtml#droit

Sommaire des indicateurs de rendement

Le tableau suivant montre les indicateurs, les objectifs et les résultats en matière de rendement pour 2001-2002.

Indicateurs de rendement	Objectif (O) Résultat (R)
Nombre de Canadiens qui ont accès à des possibilités d'apprentissage grâce au Programme canadien de prêts aux étudiants[34]	O : s.o. R : 440 000*
Nombre de Canadiens qui ont accès à des possibilités d'apprentissage grâce au Programme de la subvention canadienne pour l'épargne-études[35]	O : s.o. R : 24 400*
Pourcentage de Canadiens âgés de 0 à 17 ans qui sont bénéficiaires de régimes enregistrés d'épargne-études[36]	O :20 % R : 23 %
Pourcentage des communautés participant à l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) qui ont un plan approuvé	O : 100 % R : 100 %
Dépenses relatives à l'IPAC et aux programmes pour les jeunes et les Autochtones sans-abri	O : 164,6 M$ R : 73,1 M$
Pourcentage des communautés participant à l'IPAC qui ont des comités consultatifs comprenant des représentants des fournisseurs de services et d'autres organisations locales	O : 100 % R : 100 %
Nombre de clients ayant trouvé un emploi ou devenus travailleurs autonomes à la suite d'interventions effectuées dans le cadre d'un programme	O : 232 886 R : 212 863
Prestations selon la partie I non versées parce que les prestataires ont trouvé un emploi grâce aux Prestations d'emploi et mesures de soutien de la partie II	O : 733,4 M$ R : 665M$
Nombre de jeunes et de clients autochtones ayant repris leurs études à la suite d'interventions effectuées dans le cadre d'un programme	O : 2 308 R : 7 173

s.o. : sans-objet

* Ces indicateurs peuvent comprendre des bénéficiaires comptés en double en ce qui concerne l'accès au PCPE et à la SCEE.

[34] Cet indicateur ne comporte pas d'objectif, étant donné les fluctuations du nombre de Canadiens qui poursuivent des études postsecondaires et le nombre de ceux qui demandent des prêts pour étudiants.

[35] Cet indicateur ne comporte pas d'objectif, étant donné qu'on l'utilise pour la première fois.

[36] Ce pourcentage est basé sur les projections de Statistique Canada (fondées sur le recensement de 1996) concernant les personnes qui faisaient des études postsecondaires en 2001.

Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a pour mission de veiller à l'application de la législation régissant la santé et la sécurité au travail, les normes du travail et les relations du travail dans les lieux de travail relevant de la compétence fédérale. Outre les responsabilités qui nous incombent à l'égard du secteur de compétence fédérale, nous veillons à l'administration des affaires internationales du travail, à la coordination fédérale-provinciale-territoriale des questions touchant le travail et à la diffusion de renseignements ayant trait au travail à l'échelle du pays.

Conformément à ce que prescrivent le *Code canadien du travail*, la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et d'autres lois fédérales, DRHC a pour but d'assurer la promotion et le maintien de relations du travail stables et d'un milieu de travail sécuritaire, équitable et productif, et ce pour plus d'un million de Canadiens et Canadiennes dans 40 000 lieux de travail de compétence fédérale.

Les paiements suivants ont été versés aux Canadiens et aux Canadiennes au cours des trois derniers exercices.

PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS[a]

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 1999-2000	2000-2001	2001-2002
Paiements de transfert non législatifs	2,2	1,8	1,8
Paiements d'indemnités aux travailleurs	102,1	112,7	119,0
Total	**104,3**	**114,5**	**120,8**

a. Pour obtenir des données financières complètes par secteur d'activité, voir les tableaux 2 à 5, aux pages 60 à 64.

Au cours de l'exercice 2001-2002, nous avons établi les priorités stratégiques à l'égard de notre travail dans le but de fournir aux Canadiens et Canadiennes un milieu de travail sécuritaire, équitable, stable et productif. Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*, nous nous sommes engagés à donner suite aux priorités suivantes, lesquelles sont conformes à cet objectif stratégique :

- Assumer les responsabilités qui nous incombent en vertu de la législation du travail du Canada;
- Favoriser l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail canadiens;
- Participer aux initiatives internationales visant à favoriser la coopération et à promouvoir le respect des normes fondamentales du travail.

Un sommaire des indicateurs de rendement relatifs à cet objectif stratégique se trouve à la page 43.

Assumer les responsabilités qui nous incombent en vertu de la législation du travail du Canada

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif.

Au fil du temps, nous avons mis l'accent sur deux domaines d'importance afin de veiller à ce que la législation fédérale du travail soit le plus efficace possible de manière à favoriser l'atteinte de cet objectif stratégique. Le premier domaine d'intérêt consiste à trouver des moyens d'améliorer la prestation de nos services qui sont visés par la législation sur le travail. Le second est d'appuyer le processus gouvernemental d'examen et de modification des lois.

Dans le cadre de nos activités axées sur l'amélioration de la prestation de nos services, nous avons mis en œuvre une approche préventive plus ciblée afin de mieux cerner l'essentiel de notre travail et de tirer le meilleur parti possible des ressources dont nous disposons. Par exemple, nous avons établi un plan de mise en œuvre pour assurer le respect des nouvelles dispositions de la partie II du *Code canadien du travail.* Dans le cadre de ce plan, nous avons déterminé les secteurs d'activité ayant davantage besoin d'aide en matière de prévention des accidents et des risques pour la santé dans le dessein d'améliorer la santé et la sécurité au travail. Nous avons également réussi à cerner des facteurs précis au sein de certaines industries et même dans des lieux de travail particuliers qui présentaient les plus grands risques et nous avons concentré nos efforts en conséquence. Même si les taux d'accidents et de blessures ont diminué, selon des données préliminaires, nous avons entrepris l'élaboration d'un outil de mesure détaillé à long terme qui permettra d'analyser plus rigoureusement la situation.

Nous avons également mis en œuvre un mode de règlement extrajudiciaire des différends à l'échelle nationale afin de régler les plaintes de congédiement injuste déposées aux termes de la partie III (Normes du travail) du *Code canadien du travail.* Dans 196 cas, les parties en cause se sont prévalues du mode de règlement extrajudiciaire des différends et, de ce nombre, 89 cas ont ensuite été pris en charge par le service de médiation et 63 cas ont abouti à un règlement. La durée moyenne pour régler les plaintes en ayant recours au règlement extrajudiciaire des différends a été de 4,4 mois, comparativement à une période pouvant allant jusqu'à 18 mois par le biais du processus d'arbitrage officiel; le mode de règlement extrajudiciaire des différends a en outre donné lieu à une réduction des coûts inhérents au traitement de ces cas et à une participation accrue des parties souhaitant arriver à un règlement à l'amiable. Étant donné le succès de cette initiative, nous avons lancé des projets pilotes de règlement

extrajudiciaire des différends pour traiter les plaintes de congédiement injuste concernant les Premières nations, ainsi que les plaintes de recouvrement du salaire.

Pour donner suite à notre engagement permanent visant à appuyer la modernisation des lois, nous avons entrepris les préparatifs en vue de l'examen éventuel de la partie III (Normes du travail) du *Code canadien du travail*, et établi que les travaux préliminaires de cet examen porteront sur les questions ayant trait à la maternité. Nous avons également pris part au processus de consultation et d'examen de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* (LIAE), qui pourrait donner lieu à des modifications de cette loi, et nous nous sommes assurés que les préoccupations formulées par les milieux de travail ont été prises en compte lors de la modernisation de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Un Groupe de travail sur l'équité salariale a été établi dans le but de mener à bien un examen de la législation fédérale sur l'équité salariale.

Favoriser l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail canadiens

Le Parlement reconnaît qu'il est dans le meilleur intérêt du Canada d'établir des pratiques exemplaires en matière de relations du travail parce que de telles pratiques favorisent la stabilité économique et l'accroissement de la productivité. À ce chapitre, DRHC entreprend des activités dans le but d'aider les syndicats et les employeurs relevant de la compétence fédérale à prévenir les conflits de travail et à régler les différends en matière de convention collective sans arrêt de travail. Nous appuyons en outre d'autres initiatives qui ont pour objet d'explorer ces questions. Par exemple, la ministre du Travail a été l'hôte d'une table ronde portant sur « La modernisation de la politique du travail dans le cadre d'une stratégie du capital humain ».

Au cours de la période d'examen, DRHC est intervenu auprès de 339 employeurs et syndicats pour leur offrir de l'aide en matière de règlement des différends; il s'agit d'une hausse de huit p. 100 par rapport à 2000-2001 et la quatrième année consécutive de demande accrue pour ce genre d'aide en matière de règlement des différends. Malgré la charge de travail accrue que nous avons dû assumer par suite de cet intérêt, 93,7 p. 100 des différends ont été réglés sans arrêt de travail.

De plus, nous encourageons et soutenons des relations du travail plus harmonieuses au moyen de nos programmes de médiation préventive et de partenariat syndical-patronal. Les services de médiation préventive ont pour but de favoriser l'établissement de relations du travail constructives axées sur la collaboration. Presque tous les utilisateurs de ces services en sont satisfaits, selon une récente enquête sur la satisfaction de la clientèle du Service fédéral de médiation et de conciliation. Ce taux de satisfaction explique en partie l'augmentation constante de la demande pour ces services dans le secteur privé de compétence fédérale et chez les ministères provinciaux du Travail, dont plusieurs ont demandé à DRHC de les aider à mettre sur pied des services semblables dans leur sphère de compétence.

La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* fait état des obligations que doivent respecter les employeurs relevant de la compétence fédérale à l'égard de l'équité en matière d'emploi, de l'octroi de contrats et de l'équité salariale, lesquels représentent des éléments fondamentaux de notre objectif stratégique. Outre nos activités

complémentaires en vue d'appuyer l'examen parlementaire de cette loi, nous avons offert aux employeurs un accès accru à des renseignements et des outils électroniques pour la préparation de leurs rapports. Ces outils avaient pour objet d'aider les employeurs à élaborer des plans afin qu'ils puissent satisfaire à leurs obligations législatives et préparer plus facilement les rapports exigés. Grâce à ces initiatives, le nombre de rapports présentés par les employeurs ainsi que leur exactitude ont augmenté, ce qui a permis de recueillir des données plus précises sur les progrès réalisés en vue de créer une main-d'œuvre complètement représentative. Pour appuyer cette orientation, nous avons mis en œuvre de nouveaux logiciels afin d'aider les employeurs à analyser leur effectif et à respecter leurs obligations en matière d'équité.

Nous avons obtenu des fonds additionnels et embauché du personnel qui a suivi une formation exhaustive dans le but d'assurer le suivi du Programme de contrats fédéraux visé par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et des dispositions relatives à l'équité salariale prévues par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*; ces mesures se sont rapidement traduites par des résultats concrets. De fait, les résultats préliminaires révèlent une hausse notable du nombre de vérifications de l'équité en matière d'emploi et de l'équité salariale dans les lieux de travail. Ces mesures, conjuguées aux activités soutenues de consultation, augmenteront considérablement les taux de conformité aux exigences législatives.

Nous procédons à la collecte et à l'analyse de données et donnons accès à celles-ci aux employeurs et aux syndicats afin qu'ils soient mieux renseignés et puissent traiter par eux-mêmes des questions précises touchant leur milieu de travail. En novembre 2001, nous avons modifié nos méthodes d'analyse et nos bases de données relatives à la négociation collective afin de fournir aux clients des renseignements sur les petites unités de négociation (soit celles regroupant de 100 à 499 employés), de même que les unités ayant 500 employés ou plus. Nous avons également commencé à fournir une analyse des nouvelles tendances relatives aux conditions de travail et aux avantages contenus dans les conventions collectives. Ces modifications ont contribué à accroître l'utilisation de nos produits et services en matière d'information sur les milieux de travail. Nous avons répondu à plus de 7 050 demandes de renseignements en 2001-2002, ce qui représente une hausse par rapport aux 6 300 demandes traitées en 2000-2001.

Étant donné que les questions liées à la conciliation travail-vie constituent désormais un point d'intérêt du gouvernement, nous avons soutenu des activités visant à mieux comprendre et régler ces questions. Nous avons lancé un site Web[37] qui suggère des moyens de favoriser la conciliation travail-vie et nous avons appuyé des recherches sur les pratiques des milieux de travail et les dispositions des conventions collectives qui tiennent compte des besoins des travailleurs et travailleuses ayant des obligations familiales et des enfants à faire garder afin que d'autres puissent en tirer parti.

Afin de mieux servir nos clients, la Direction de l'information sur les milieux de travail les a sondés en octobre 2001 et en février 2002, pour connaître leur opinion sur la qualité et l'utilité de ses publications et de sa base de données interactive sur les relations du travail. Selon les résultats de l'enquête sur les publications, entre 74 et 83 p. 100 des abonnés se sont dits satisfaits dans l'ensemble. Lorsqu'on a demandé aux participants de nommer leurs principales sources d'information concernant les relations du travail, 45 p.100 des répondants ont indiqué que l'information disponible auprès de DRHC était

37 Pour plus de renseignements, voir http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/travailvie/welcome-fr.cfm

de loin leur source principale. Ces sondages fournissent à nos clients une occasion de plus de nous dire s'ils sont satisfaits de la qualité et de la pertinence de nos produits d'information et de nous faire des suggestions. Selon l'enquête sur la satisfaction de la clientèle, ils sont très satisfaits de nos services (voir p. 45).

Participer aux initiatives internationales visant à favoriser la coopération et à promouvoir le respect des normes fondamentales du travail

Le Canada reconnaît l'importance de veiller à la protection des droits dans le domaine du travail dans le contexte de la libéralisation des échanges, d'où nos efforts en vue de poursuivre nos activités aux termes des accords de coopération dans le domaine du travail que nous avons conclus avec les États-Unis, le Mexique et le Chili pour aider les travailleurs, les travailleuses et les employeurs de ces pays. Au cours de l'exercice, le Canada a conclu un accord de coopération dans le domaine du travail avec le Costa Rica, qui accompagne l'Accord de libre-échange signé avec ce pays, et il a négocié un Protocole d'entente avec le Brésil pour promouvoir la coopération dans le domaine du travail. Des discussions préliminaires ont eu lieu avec Singapour dans le but d'en arriver à un accord de coopération dans le domaine de travail parallèle à l'Accord de libre-échange qui est déjà en place.

En octobre 2001, le Canada a accueilli la XII^{e} Conférence interaméricaine des ministres du Travail (CIMT) de l'Organisation des États américains. Cette conférence a attiré des ministres de 34 pays des Amériques qui se sont penchés sur les défis liés au travail dans le contexte de l'intégration économique. La ministre du Travail a été nommée présidente de la CIMT et assumera ce rôle jusqu'en 2003. Ce rôle ainsi que notre engagement à assurer le suivi de la mise en œuvre du Plan d'action de la CIMT permet au Canada d'occuper une place de chef de file pour ce qui est des questions relevant du domaine de travail dans les Amériques.

Nous avons vigoureusement appuyé le Programme international pour l'abolition du travail des enfants de l'Organisation internationale du Travail. Le Canada a financé des projets pour lutter contre le travail des enfants en Amérique centrale et en République dominicaine, et a affecté des fonds à un projet semblable pour des pays des Caraïbes.

Sommaire des indicateurs de rendement

Le tableau suivant montre les indicateurs, les objectifs et les résultats en matière de rendement pour 2001-2002.

Indicateurs de rendement	Objectif (O) Résultat (R)
Pourcentage de plaintes de congédiement injuste réglées pas des inspecteurs en vertu de la partie III du *Code canadien du travail*	O : 75,0 % R : 76,0 %
Pourcentage de situations de non-conformité à la partie II du *Code canadien du travail* (à l'exception des situations de danger) réglées par l'acceptation d'une promesse de conformité volontaire	O : 90,0 % R : 98,0 %
Pourcentage de différends liés à la négociation collective réglés en vertu de la partie I du *Code canadien du travail* sans arrêt de travail	O : 90,0 % R : 93,7 %

Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces

Cet objectif stratégique comprend des initiatives qui sont regroupées sous les trois thèmes suivants :

- La Modernisation des services aux Canadiens;
- Une organisation dynamique, efficace et responsable qui s'efforce constamment d'améliorer ses services et son fonctionnement;
- Un effectif compétent et diversifié dans un milieu de travail de choix.

Nous avons continué en 2001-2002 de fournir aux programmes ministériels nos services en matière d'élaboration et de coordination des politiques, de communications, d'informatique, de finances, d'administration et de ressources humaines. Nous avons aussi donné suite à plusieurs priorités qui étaient énoncées dans notre *Rapport sur les plans et priorités de 2001-2002* ou qui sont apparues pendant l'année.

Un sommaire des indicateurs de rendement relatifs à cet objectif stratégique se trouve à la page 55.

Modernisation des services aux Canadiens

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Les Canadiens et les Canadiennes pourront accéder rapidement et par divers moyens à des services intégrés, adaptés à leurs besoins, sécuritaires et respectueux de leur vie privée.

DRHC a mis en œuvre un plan pluriannuel de Modernisation des services aux Canadiens pour axer sur les citoyens la transformation et l'intégration des services sociaux fournis par ses soins et par le gouvernement fédéral. La Modernisation des services permettra d'améliorer le service à la clientèle en s'inspirant des pratiques exemplaires des secteurs public et privé.

Une organisation dynamique, efficace et responsable

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Une organisation qui optimise l'utilisation des fonds publics qui lui sont confiés.

Initiative d'amélioration des services

Dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services, les ministères se sont engagés à augmenter de 10 p. 100 le niveau de satisfaction des clients à l'égard de leurs services. Comme DRHC joue un rôle de premier plan dans cette initiative et qu'il est un important fournisseur de services, nous avons utilisé l'outil de mesures communes pour évaluer la satisfaction des clients et recenser les principales améliorations requises.

Soixante-dix-neuf pour cent des clients du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité du revenu et 77 p. 100 de ceux de l'assurance-emploi sont généralement satisfaits de nos services. Au Programme du travail, le taux de satisfaction s'élève à 88 p. 100 à l'égard du Service fédéral de médiation et de conciliation et à 81 p. 100 pour la Direction de l'information sur les milieux de travail. En ce qui concerne les programmes d'emploi, les Prestations d'emploi et mesures de soutien que nous fournissons directement satisfont 83 p. 100 de nos clients. Les activités relatives au Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE), y compris celles des autres fournisseurs de services obtiennent un taux de satisfaction de 71 p. 100. Les clients des Services de recouvrement du PCPE, qui sont chargés de recouvrer les prêts en souffrance, ont également été sondés, mais leur taux de satisfaction n'est pas inclus dans celui de ce programme, parce que ces services sont trop différents l'un de l'autre. La plupart de ces clients sont soit satisfaits (40 p. 100) de la qualité des services de recouvrement, soit indifférents (27 p. 100) à cet égard. Nous élaborons des plans d'action pour améliorer la qualité des services en fonction des résultats de cette enquête.

Nous mesurons la satisfaction des clients par d'autres moyens aussi, comme l'enquête auprès des utilisateurs du système interactif de réponse vocale que nous préparons actuellement et le nouveau processus de correspondance ministérielle relative aux plaintes concernant le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Ces instruments nous permettront de mieux repérer et analyser les problèmes des clients et de rédiger des rapports à ce sujet. Nous avons aussi élaboré pour le Ministère un protocole du service à la clientèle qui tiendra compte des cinq facteurs de satisfaction des clients de l'Initiative d'amélioration des services, qui sont la rapidité, la compétence de ceux qui le fournissent, la courtoisie et la sécurité, un traitement équitable et des résultats. Ce cadre sera complété par de nouvelles normes de service au niveau des directions et des programmes.

Assurer la qualité du service

En plus d'appliquer des normes de service ministérielles (qui font l'objet d'un tableau à la fin de cette section) et d'utiliser nos mécanismes de vérification de la satisfaction des clients (dont il a été question au point précédent), nous avons continué de nous occuper de nos autres priorités en matière de service à la clientèle. Dans le cadre de la Politique de prestation de services et de la Modernisation des services aux Canadiens, nous voulons que la prestation de nos services soit axée sur les citoyens et que ces derniers puissent être servis selon leur choix.

Accès téléphonique

Les services téléphoniques concernant le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, le régime d'assurance-emploi et les services connexes représentent un défi. Les clients ne peuvent pas parler à un agent dans les trois premières minutes de leurs appels dans 95 p. 100 des cas. L'analyse des activités des centres d'appel a révélé les causes de cet échec, soit l'allongement de la durée des appels et le taux élevé de roulement du personnel.

Afin d'améliorer le service, les Programmes de la sécurité du revenu ont augmenté les budgets des centres d'appel. Cette mesure a permis, entre autres, d'embaucher et de former de nouveaux employés et d'implanter un nouveau système pour aider les gestionnaires des centres d'appel à planifier l'horaire des agents et à faire face aux périodes de pointe quotidiennes, dans le cadre de *Centres d'appel de DRHC - Vision et projet de plan d'action 2001-2003*. En outre, nous avons mis à jour nos systèmes interactifs de réponse vocale en établissant une norme nationale pour uniformiser le traitement des demandes de renseignements téléphoniques dans les centres d'appel.

Exactitude des prestations d'assurance-emploi et de la Sécurité du revenu

Nous avons continué d'améliorer l'exactitude des prestations de l'assurance-emploi et des Programmes de la sécurité du revenu, comme le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Par exemple, nous avons amélioré les communications avec nos clients en les renseignant sur leurs droits et leurs responsabilités au moyen de brochures et de séances d'information et nous avons établi un système plus rigoureux pour la réévaluation des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Nous collaborons constamment avec de nombreux partenaires, comme l'Agence des douanes et du revenu du Canada et les provinces, nous poursuivons des négociations avec ces dernières pour avoir accès à leurs données automatisées sur les décès provenant des statistiques de l'état civil et nous travaillons aussi avec les salons funéraires pour obtenir les avis de décès afin d'éviter les trop-payés.

Nous avons aussi commencé à resserrer les liens entre le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, les programmes connexes, le Registre de l'assurance sociale et d'autres ministères et organismes dans le but d'obtenir des renseignements plus exacts et plus à jour.

Nous avons adopté une stratégie exhaustive afin d'uniformiser les activités de contrôle de la qualité concernant le programme d'assurance-emploi. Les centres de ressources humaines du Canada (CRHC) ont maintenant des responsabilités en matière de

contrôle de la qualité et de rédaction de rapports à ce sujet. Les gestionnaires de ces centres ont reçu, en décembre 2001, une trousse comprenant des outils et des documents de référence pour les aider à améliorer la qualité de la prestation des services de l'assurance-emploi. Les régions et les CRHC peuvent maintenant établir des mécanismes qui permettent de renseigner les employés sur la qualité de leur travail, de définir leurs besoins en matière de formation, de suggérer des moyens d'améliorer la qualité des services et de souligner les succès obtenus. En 2001-2002, ces mesures ont permis d'améliorer de 10 p. 100 la qualité du traitement des demandes et du versement des prestations d'assurance-emploi.

Rapidité du paiement

En avril 2001, nous avons mis en place un nouvel indicateur de rendement afin d'évaluer la rapidité du traitement des demandes d'assurance-emploi et du versement des prestations. L'indicateur de rendement « Rapidité du paiement ou prestataire autrement admissible » permet d'évaluer la rapidité du paiement à partir de la date à laquelle le prestataire a le droit de recevoir des prestations d'assurance-emploi, et non à partir de la date de présentation de sa demande. Grâce à cet indicateur, nous tenons compte des préoccupations du vérificateur général concernant l'efficacité de l'ancien indicateur de rendement et nous appuyons des changements qui visent à améliorer les services offerts aux Canadiens ayant droit à des prestations.

Les résultats obtenus selon l'ancien et le nouvel indicateur ne sont pas comparables. Le nouvel indicateur est plus complet parce qu'il permet d'évaluer la rapidité du paiement pour un plus large éventail de demandes, mais il est plus exigeant, étant donné qu'il oblige à tenir compte du retard que les clients peuvent mettre à présenter leur demande de prestations. Par conséquent, nous nous sommes fixés un objectif de 75 p. 100 pour 2001-2002. Nous avons obtenu un score de 64 p. 100 pour le mois de mars 2002 et de 60 p. 100 pour l'exercice. Nous continuerons de suivre de près les résultats et comptons bien atteindre les 75 p. 100 en 2002-2003.

Améliorer la gestion des fonds publics

Comme le Ministère gère certains des principaux programmes du gouvernement, nous continuons d'améliorer la gestion des fonds consacrés à ces programmes.

En plus d'essayer d'atteindre et même de dépasser les objectifs de rendement du programme d'assurance-emploi mentionnés à la fin de cette section, nous avons élaboré un cours sur les techniques d'entrevue, d'enquête et de documentation pour aider les employés de l'assurance-emploi à améliorer leurs relations avec les clients. Nous utilisons aussi un instrument d'évaluation appelé « tableau de bord prospectif » qui nous permet de cerner les points forts du programme et ceux qui doivent être améliorés.

La stratégie que nous avons appliquée pour protéger l'intégrité du compte d'assurance-emploi comprenait les trois mêmes éléments de base, soit la « prévention » et la « détection » de la fraude et la « dissuasion » des fraudeurs. Nous avons continué de donner des séances d'information aux prestataires de l'assurance-emploi et nous avons mené 726 278 enquêtes, qui nous ont permis d'économiser plus de 543 millions de dollars, alors que notre objectif à cet égard était de 539 millions de dollars.

Dans le cadre de cette stratégie, nous avons aussi amélioré la gestion du programme du numéro d'assurance sociale (NAS) et l'intégrité du Registre de l'assurance sociale. Pour ce faire, nous avons amorcé des discussions avec les bureaux provinciaux et territoriaux de l'état civil afin que nous puissions vérifier les données fournies par les demandeurs de NAS. Nous avons commencé à modifier la liste des documents que nous acceptons comme preuve de l'identité de ces personnes. Nous avons mis en œuvre le programme d'examen des demandes de NAS afin d'aider les employés des centres de ressources humaines du Canada à déceler les demandes de NAS qui exigent un examen plus attentif de la part des agents d'enquête et de contrôle. Ces mesures devraient réduire l'utilisation illégale des NAS et l'attribution de plusieurs NAS à la même personne.

En plus d'utiliser le matériel de formation que nous avions déjà, nous avons mis à l'essai un cours sur la détection de la fraude en matière d'identité et un cours sur les enquêtes relatives aux numéros d'assurance sociale. À la suite de ces essais, nous avons décidé d'élaborer un cours portant sur ces deux sujets à la fois pour les enquêteurs. Nous avons aussi établi un guide sur les documents d'identification et distribué des lampes à rayonnement ultraviolet afin que les employés des CRHC puissent déceler les documents falsifiés utilisés pour demander un NAS. Pour mieux renseigner nos clients, comme nous l'avions promis, nous avons créé et mis à jour des produits d'information destinés à renseigner les prestataires de l'assurance-emploi, les employeurs et le public sur l'importance des NAS et sur la nécessité de les protéger contre la fraude.

Nous avons pris plusieurs initiatives afin de réduire la fraude et d'accroître l'intégrité du portefeuille de prêts étudiants, dont la valeur s'établit à près de 10 milliards de dollars. Ainsi, le programme de validation du NAS mis sur pied en Ontario dans le cadre du PCPE nous permet de nous assurer que nous disposons de renseignements exacts sur les personnes qui demandent des prêts et de réduire ainsi les risques de demandes frauduleuses. Nous avons également pris des mesures afin d'accroître la sécurité de la vérification de l'identification, par Postes Canada, des demandes faites par des étudiants. Nous avons défini un cadre de gestion qui nous permettra de mieux rendre compte aux étudiants emprunteurs et aux contribuables canadiens de la gestion du portefeuille de prêts étudiants, grâce à des comparaisons périodiques avec les objectifs du programme.

Modernisation de la fonction de contrôleur

L'Initiative de la fonction moderne de contrôleur vise à accroître les compétences de nos gestionnaires, afin que nos programmes soient adaptés aux priorités définies par les Canadiens et mettent l'accent sur le respect des valeurs et l'efficacité des résultats.

À la fin de 2001-2002, plus de 95 p. 100 des gestionnaires de DRHC avaient suivi notre cours sur la fonction moderne de contrôleur et participé à des groupes de discussion et à des études de cas sur l'application des systèmes de gestion du risque, de valeurs et d'éthique, d'information sur le rendement et de contrôle. Notre engagement envers la fonction moderne de contrôleur est confirmé par les nombreuses activités mises de l'avant afin de renforcer les décisions et les pratiques de gestion définies dans notre plan d'action national intitulé *Gestion à DRHC – Cap sur le XXI^e siècle*.

Un premier groupe de gestionnaires de DRHC a terminé, en novembre 2001, le programme d'études universitaires à temps partiel d'une durée de deux ans conduisant à un certificat de la fonction de contrôleur moderne. Ce programme est le fruit d'un partenariat entre DRHC et l'Université de Victoria. Le succès de ce programme nous a incités à en offrir un semblable à l'Université d'Ottawa à partir de septembre 2002.

Nous avons remanié notre site Internet sur la fonction moderne de contrôleur[38] afin que le public, les parlementaires et les autres ministères fédéraux puissent suivre les activités du Ministère dans ce domaine. Le site comprend également une liste de pratiques exemplaires que DRHC et les autres ministères peuvent appliquer afin de mieux intégrer des pratiques de gestion modernes à leurs activités quotidiennes.

Recouvrement des créances de l'État

Au cours des dernières années, pour améliorer la gestion et le recouvrement des comptes débiteurs, nous avons travaillé surtout sur la mise en œuvre d'une stratégie de gestion unique des comptes débiteurs pour l'ensemble du Ministère axée sur le principe « un compte, un système, un percepteur », qui met l'accent sur la perception de créances harmonisés, la facturation d'intérêts et l'utilisation d'un système complet de gestion des comptes débiteurs.

Nous avons ajouté de nouveaux critères permettant de recouvrer des paiements à même les remboursements d'impôt sur le revenu des débiteurs et les paiements qu'ils pourraient recevoir en vertu d'autres programmes de DRHC. Cette mesure a entraîné une augmentation de 5 p. 100 des sommes recouvrées.

Nous avons mis l'accent sur la création de nouveaux partenariats et étendu le partage de renseignements avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux afin d'appuyer les initiatives prises dans le cadre de la stratégie de gestion des comptes débiteurs visant à améliorer le recouvrement des créances, à éliminer les chevauchements et à mettre en œuvre les politiques et les pratiques du Ministère.

Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels

Le cadre de gestion de la protection des renseignements personnels régit la gestion des renseignements personnels conservés par DRHC, conformément aux principes, aux lois et aux préoccupations du public à l'égard de la protection de ces renseignements.

Le Ministère a entrepris, en 2001-2002, les travaux de recherche et de développement relatifs au cadre de gestion de la protection des renseignements personnels, qui consistent à élaborer une politique ministérielle sur la protection des renseignements personnels et un programme de formation des employés. Le Comité d'examen des banques de données, qui est chargé de veiller à ce que les recherches tiennent compte des exigences relatives à la protection des renseignements personnels, a poursuivi ses travaux. Ce comité a soumis 21 projets à la Sous-ministre pendant l'année financière.

[38] Pour plus de renseignements, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/gestionmoderne

Gouvernement en direct

DRHC a pris d'importantes mesures afin de contribuer à la réalisation de l'objectif du gouvernement qui consiste à être le gouvernement le plus « branché » au monde d'ici 2005. Afin de favoriser la coordination des mesures touchant l'ensemble du Ministère, nous avons établi un groupe affecté exclusivement au Gouvernement en direct et à la transformation des affaires.

Nous avons continué d'appuyer la stratégie gouvernementale de « regroupement » des services d'information interactifs de tous les ministères et organismes qui s'adressent à des groupes particuliers. DRHC dirige la mise en place de cinq de ces regroupements et participe à celle des autres regroupements avec les autres ministères et organismes fédéraux.

Le regroupement Aide financière et droits, qui permet aux Canadiens de se renseigner sur tous les programmes fédéraux qui versent des prestations aux particuliers (personnes âgées, parents, chômeurs, étudiants, anciens combattants et personnes handicapées), est un bon exemple de regroupement. Le site Aide financière et droits[39] est un guichet unique offrant des services intégrés aux Canadiens qui veulent vérifier s'ils ont droit à des prestations, même s'ils ne savent pas quel ministère ou programme fédéral gère ces prestations. Il facilite l'accès aux programmes et services gouvernementaux. Ce regroupement[40] a été réalisé par de nombreux partenaires, sous la direction de DRHC.

DRHC a dirigé un autre partenariat réunissant 16 ministères afin d'établir le regroupement électronique du gouvernement fédéral consacré à la jeunesse, dont l'adresse est « directionjeunesse.ca ». Le succès de ce regroupement s'explique en partie par notre volonté d'écouter les jeunes utilisateurs de ce site dans le cadre de la plus grande et de la plus longue initiative de mobilisation des jeunes entreprise jusqu'à maintenant par le gouvernement fédéral.

De même, le succès du regroupement électronique Emplois, travailleurs, formation et carrière (ETFC) résulte en partie d'améliorations continues comme l'ajout de liens menant à de l'information sur le marché du travail et à des listes d'emplois. L'utilisation du site ETFC est passée de 18 000 à 250 000 sessions-utilisateurs par mois. Un groupe consultatif virtuel et un outil de travail destiné à aider les utilisateurs à faire connaître leurs réactions permettent au gouvernement de rester à l'écoute des utilisateurs.

Le regroupement Personnes handicapées en direct[41] offre aux personnes handicapées, à leurs familles, aux personnes qui les soignent et à d'autres intervenants l'accès à une large gamme d'informations sur les personnes handicapées. Le site mise sur une étroite collaboration avec des partenaires pour aider les personnes handicapées à se servir d'Internet grâce à des normes d'accessibilité rigoureuses.

---

39 Pour plus de renseignements, voir http://www.canadabenefits.gc.ca

40 Pour plus de renseignements sur ce regroupement, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/gol-ged/drhc_ged.shtml

41 Pour plus de renseignements, voir http://www.pwd-online.ca/fr/menu.jsp.

L'un des objectifs de Gouvernement en direct (GED) consiste à accélérer la prestation des services par des moyens électroniques. Nous avons consacré 31,8 millions de dollars, soit 98 p. 100 du budget du GED pour 2001-2002, à la mise en œuvre de cinq projets exploratoires et de huit projets d'investissement stratégique. Ainsi, le nouveau Guichet emplois pour employeurs permet aux employeurs d'entrer leurs offres d'emplois dans nos systèmes. Ce projet est accompagné d'un nouveau mécanisme de traduction qui permet d'améliorer la qualité de la traduction des offres d'emploi.

Nous avons mené à bien le projet pilote de demande d'assurance-emploi en ligne « Appli-Web », qui sera bientôt mis en œuvre à l'échelle nationale. Nous avons également lancé le projet pilote de production de relevés d'emploi sur le Web, qui a permis à six employeurs importants d'utiliser Internet pour produire 23 000 relevés d'emploi pour des employés qui quittaient leur emploi. Ce projet comprenait aussi un service « Télédec » amélioré qui permettait aux clients de l'assurance-emploi de rendre compte de l'état hebdomadaire de leur emploi à l'aide d'un système téléphonique automatisé, au lieu de remplir et de poster les traditionnelles déclarations du prestataire.

Nous avons également fait des progrès au chapitre des services en direct des programmes du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse, en offrant, entre autres, un lien avec la Calculatrice du revenu de la retraite canadienne que les Canadiens peuvent utiliser pour calculer le montant de leurs prestations et examiner leurs options en matière de retraite. Nous avons aussi travaillé sur un système qui permettra à nos agents de première ligne de passer par Internet pour gérer plus de demandes et de transactions touchant les clients.

Nous avons évalué les effets de ces initiatives sur la protection de la vie privée, en plus d'examiner les questions entourant la sécurité, ainsi que les lois, les règlements et les lignes de conduite, afin d'assurer leur compatibilité avec les systèmes informatisés et d'uniformiser les processus pour les citoyens.

Renouvellement des technologies de l'information

Le renouvellement de « l'infrastructure » technologique de DRHC nous permettra de continuer à satisfaire les exigences des Canadiens en matière de prestation des services. Dans ce contexte, les projets grâce auxquels nous fournirons les services prévus dans le cadre de Gouvernement en direct et comblerons les besoins actuels et futurs du Ministère ont progressé.

Afin d'optimiser les retombées de nos investissements dans le renouvellement des infrastructures, nous avons mené à terme la première phase du projet de renouvellement des technologies de l'information, qui comprenait l'établissement d'une analyse de rentabilisation et d'une stratégie d'acquisition axée sur le renouvellement continu du parc informatique. Le cycle de vie de la stratégie de renouvellement des technologies de l'information nous permettra de gérer de façon proactive nos investissements dans ces technologies et de réagir efficacement aux nouvelles orientations en matière de technologie concernant la prestation des services. D'un autre côté, nous avons continué de faire valoir l'importance primordiale de l'uniformisation, du partage et de la réutilisation des logiciels afin de limiter les coûts de conception et d'entretien.

Programmes de subventions et de contributions

Depuis 2000, nous avons beaucoup travaillé pour resserrer l'administration de nos programmes de subventions et de contributions.

Nous avons beaucoup progressé dans la conception du Système commun, un système d'information intégré qui permettra de suivre le rendement de nos programmes de subventions et de contributions et d'en assurer la gestion. Nous avons amélioré les lignes directrices et les instruments de travail, donné de la formation aux employés et aux gestionnaires et rendu compte périodiquement de nos progrès au public et au Parlement. Le Ministère s'emploie également à simplifier ses pratiques et ses méthodes afin de mieux tenir compte des principes de gestion du risque, tout en veillant à sa responsabilisation à l'égard des fonds publics.

Selon des évaluations indépendantes, nous avons respecté tous les engagements énoncés dans le plan d'action en six points ou nous progressons comme prévu dans cette voie.

Au terme d'une vérification de suivi portant sur l'administration des programmes de subventions et de contributions du Ministère faite en 2001, la vérificatrice générale a précisé, dans un rapport déposé au Parlement, que DRHC avait fait des progrès appréciables en ce qui concerne le respect des principaux engagements énoncés dans le plan d'action en mettant en place des mesures d'assurance de la qualité qui comportent des contrôles permanents et qui permettent de s'assurer que les employés comprennent les éléments de base du contrôle financier. Le rapport fait état également du respect, par DRHC, des recommandations du vérificateur général précédent.

Le Comité permanent des comptes publics a également souligné « ... les efforts sérieux déployés par le Ministère pour régler les nombreux problèmes en souffrance dans l'administration et la gestion des subventions et des contributions que plusieurs vérifications ont révélés. Bien des mesures ont été prises à cet égard et la situation s'améliore de plus en plus. »

Reconnaissant qu'il ne suffisait pas d'améliorer l'administration de ses programmes de subventions et de contributions, DRHC a lancé l'Initiative de gestion des programmes en mai 2000. Cette initiative a permis d'établir un plan d'action intégré pour orienter la modernisation de nos programmes de subventions et de contributions de manière à améliorer leur pertinence et leur administration ainsi que la prestation des services aux Canadiens. Selon des données préliminaires, nous faisons des progrès en ce qui concerne la qualité et la viabilité de nos politiques, de nos programmes et de nos services, conformément à nos priorités en matière de compétences et d'apprentissage. Par exemple, nous examinons notre éventail de programmes et nous faisons les changements nécessaires pour répondre aux besoins de nos clients en leur offrant une gamme complète d'interventions dans les collectivités. Nous essayons aussi d'améliorer l'équilibre entre les contrôles administratifs indispensables, la souplesse nécessaire pour affecter les ressources le plus efficacement possible et la qualité du service à la clientèle de nos programmes de subventions et de contributions.

Un effectif compétent et diversifié dans un milieu de travail de choix

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Les employés de DRHC s'efforcent constamment de fournir aux Canadiens des services de qualité. Grâce à son effectif compétent et diversifié, DRHC assure la viabilité de son engagement à offrir des politiques, des programmes et des services qui répondent à leurs besoins.

Le dévouement exceptionnel des employés de DRHC nous permet de fournir constamment des services de grande qualité à nos clients. Nous gérons nos ressources humaines de façon à répondre aux besoins changeants des Canadiens et à ceux de nos employés.

Comme le marché des employés qualifiés est compétitif et change rapidement, nous avons continué de mettre l'accent sur la formation et le perfectionnement. En 2001-2002, nous avons investi 32 millions de dollars dans la formation de nos employés, ce qui représente une moyenne de 2,71 jours de formation par employé. Nous avons également tenu de nouveaux ateliers pour répondre aux priorités des employés et des gestionnaires en matière d'apprentissage, nous avons continué à appuyer les programmes de perfectionnement en gestion, comme le Programme Cours et affectations de perfectionnement et le Programme de stagiaires en gestion, et nous avons offert des occasions d'emploi à 2 100 étudiants dans le cadre du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant et du Programme d'enseignement coopératif.

Nous avons reconnu l'importance du perfectionnement en leadership et de la gestion de la relève pour assurer l'avenir de notre ministère. Notre nouveau Profil du leadership lie les compétences, le comportement et les attentes des gestionnaires à la réalisation de la stratégie du Ministère. Il s'applique à tous les niveaux de gestion et même au perfectionnement des gestionnaires potentiels. Il est complété par une stratégie ministérielle de perfectionnement en leadership. De plus, nous avons mis en œuvre le plan d'action de la première année de notre stratégie de gestion de la relève, qui nous permettra d'avoir des employés ayant le leadership nécessaire pour combler les postes de cadres qui se libéreront. Avec ce plan, le Ministère pourra orienter ses activités de perfectionnement et de recrutement de manière à pouvoir répondre à ses futurs besoins.

Les activités visant à assurer le mieux-être des employés sont toujours aussi importantes pour nous. En plus d'offrir des activités et des consultations à des centaines d'employés et de gestionnaires pour assurer leur mieux-être, nous avons créé l'Indice de la culture d'entreprise en matière de santé et donné la formation nécessaire pour l'utiliser. Pour faire de DRHC un milieu de travail sain et enviable, nous avons continué de favoriser la collaboration entre la direction et les syndicats en créant plusieurs forums consultatifs mixtes.

Nous nous efforçons d'attirer et de retenir une main-d'œuvre représentative en élaborant des indicateurs de rendement pour l'équité en matière d'emploi, un programme de contrôle et un programme de formation sur la diversité. Grâce à ces mesures, la représentation des minorités visibles est passée de 6,0 p. 100 à 6,6 p. 100. Nous avons commencé à régler le problème de la sous-représentation. Pour compléter ces programmes spéciaux, le Ministère a délégué aux gestionnaires les pouvoirs nécessaires pour recruter des membres de tous les groupes désignés afin d'éliminer la sous-représentation, là où elle existe, dans le cadre du Programme de recrutement et de perfectionnement de l'équité en matière d'emploi, qui est en vigueur depuis le 1er avril 2002.

Sommaire des indicateurs de rendement

Le tableau suivant montre les indicateurs, les objectifs et les résultats en matière de rendement pour 2001-2002.

Indicateurs de rendement	Objectif (O) Résultat (R)
Pourcentage des premiers chèques de prestation payés aussi rapidement que la loi le permet (soit dans les 28 jours suivant le début de la période de prestation)	O: 75 % R: 60,2 %
Pourcentage des premiers chèques de prestation payés aussi rapidement que la loi le permet (soit dans les 28 jours suivant l'enregistrement de la demande)	O: 90 % R: 95,1 %
Taux d'exactitude du paiement des prestations d'assurance-emploi	O: 94 % R: 93,4 %
Économies réalisées en matière de prestations d'assurance-emploi grâce aux activités de prévention et de détection de la fraude et de dissuasion des fraudeurs	O: 539,0 M$ R: 543,1 M$
Pourcentage d'appels relatifs à l'assurance-emploi dont la date d'audition est établie dans les 30 jours suivant le dépôt de la demande d'appel	O: 90 % R: 83,7 %
Pourcentage d'appels téléphoniques concernant l'assurance-emploi où le client a pu parler à un agent de prestation de services dans un délai de moins de trois minutes	O: 95 % R: 74 %
Pourcentage d'appels téléphoniques concernant la Sécurité du revenu où le client a pu parler à un agent de prestation de services dans un délai de moins de trois minutes	O: 95 % R: 81,9 %
Sommes totales perçues – Assurance-emploi et programmes d'emploi	O: 215,1 M$ R: 222,6 M$
Sommes totales perçues – Programme canadien de prêts aux étudiants	O: 120,0 M$ R: 128,3 M$
Sommes totales perçues – Régime de pensions du Canada (RPC) Comptes inactifs	O: 6,0 M$ R: 6,4 M$
Pourcentage des phases de projet de technologie de l'information terminées selon le budget établi et à temps	O: 85 % R: 88 %
Taux de départ des employés nommés pour une période indéterminée	R: 3,1 %
Représentation des minorités visibles	O: 8 % R: 6,6 %
Représentation des Autochtones	O: 1,5 % R: 3 %
Représentation des personnes handicapées	O: 3,9 % R: 7,1 %
Normes de services	
Premier paiement de prestations d'emploi et de mesures de soutien reçu en deça de 28 jours	R:94,8 %
Premier paiement de prestations d'assurance-emploi reçu en deça de 28 jours	R: 60,2 %
Premier paiement de prestations de la Sécurité de la vieillesse reçu en deça de 35 jours	R: 29,4 jours
Premier paiement de prestations du Régime de pensions du Canada reçu en deça de 35 jours	R: 34,9 jours
Service d'intervention d'urgence de 24 heures dans les cas d'accidents mortels et de refus de travailler	R: 100 %
Premier paiement de prestations d'emploi et de mesures de soutien reçu en deça de 28 jours	R: 98,8 %

Table des matières

Page

Rendement financier

Aperçu du rendement financier 57

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés 59

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles pour 2001-2002 60

Tableau 3 : Structure du Ministère et comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 61

Tableau 4 : Détails des recettes disponibles et non disponibles 62

Tableau 5 : Paiements de transfert législatifs et non législatifs par secteur d'activité 63

Tableau 6 : Prêts consentis en vertu de la Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants 65

Tableau 7 : Passif éventuel 66

Comptes à fins déterminées

Introduction aux comptes à fins déterminées 67

Compte d'assurance-emploi 68

Régime de pensions du Canada 69

Compte des rentes sur l'État 70

Fonds d'assurance de la fonction publique 71

Détails sur les paiements de transfert 72

Rapports annuels législatifs

Programme canadien de prêts aux étudiants 84

Sécurité de la vieillesse 92

Autres rapports annuels législatifs 94

Rapports consolidés

Entente-cadre sur l'union sociale 95

Gestion du matériel, achats, marchés et gestion des biens mobiliers 96

Stratégie de développement durable 98

Initiatives réglementaires 103

Initiatives horizontales 110

Évaluations et vérifications 117

Aperçu du rendement financier

Les tableaux financiers des pages qui suivent fournissent de l'information sur :

- les dépenses prévues au début de l'exercice, selon le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2001-2002;*
- le montant total des autorisations de dépenser approuvées en 2001-2002, compte tenu du rajustement des priorités et des rajustements techniques;
- les dépenses réelles effectuées en 2001-2002, selon les Comptes publics de 2001-2002;
- la tendance de 1999-2000 à 2001-2002, au besoin, pour situer les activités de DRHC dans leur contexte financier (voir les tableaux 2 à 5 aux pages 60 à 64).

En 2001-2002, le Ministère était autorisé à dépenser 29 712 millions de dollars, soit 369 millions de dollars de moins que les dépenses prévues de 30 081 millions de dollars. Cet écart s'explique principalement par :

- une diminution nette de 217 millions de dollars attribuable à une croissance plus faible que prévu de la valeur des prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*;
- une diminution nette de 175 millions de dollars des paiements législatifs visant principalement trois postes, soit une diminution de 195 millions de dollars au titre du Programme canadien de prêts aux étudiants en raison d'une modification apportée aux prévisions, une diminution de 165 millions de dollars des crédits du Programme canadien pour l'épargne-études due à une participation plus faible que prévu à ce programme et une augmentation de 185 millions de dollars des paiements de la Sécurité de la vieillesse correspondant à la hausse du montant des prestations mensuelles moyennes et du nombre de bénéficiaires prévus;
- une augmentation nette de 23 millions de dollars du budget de fonctionnement et du budget des subventions et contributions résultant surtout d'une hausse de 116 millions de dollars visant à répondre aux besoins du Ministère concernant, entre autres, la gestion de la technologie de l'information, le Programme canadien de prêts aux étudiants et les conventions collectives et d'une baisse nette de 93 millions de dollars des subventions et contributions découlant d'une diminution de la demande dans ce domaine.

Les dépenses réelles de 29 400 millions de dollars ont été inférieures de 312 millions de dollars aux autorisations de dépenser qui s'élevaient à 29 712 millions de dollars. Cet écart s'explique surtout par :

- les ressources inutilisées de 139 millions de dollars en raison du nombre plus faible que prévu de prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*;
- des dépenses au titre des subventions et des contributions inférieures de 146 millions de dollars aux prévisions, en raison surtout du report à 2002-2003 de 92 millions de dollars pour assurer la disponibilité des fonds nécessaires au financement d'activités destinées à réduire le problème des sans-abri;
- les ressources inutilisées de 27 millions de dollars des fonds de fonctionnement correspondant aux fonds bloqués ou contrôlés séparément tels que les coûts de la traduction de jugements de cas en instance.

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES CRÉDITS APPROUVÉS

Développement des ressources humaines	2001-2002		
Crédits (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Ministère			
1 Dépenses de fonctionnement	475,0	603,3	576,6
5 Subventions et contributions	1 062,8	969,8	823,4
6 Radiation de dettes – Compte des rentes sur l'État	-	0,0	0,0
(L) Ministre du DRH – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1
(L) Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1
(L) Paiements d'intérêts aux termes de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	1,3	0,7	0,7
(L) Obligations aux termes de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	92,7	(2,9)	(2,9)
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux termes de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	344,9	333,9	333,9
(L) Subvention aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études aux termes de la partie III.I de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*	499,0	334,2	334,2
(L) *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Subventions canadiennes pour études	120,1	69,7	69,7
(L) *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Financement direct	135,9	92,5	92,5
(L) Prestations de retraite supplémentaires – Pensions pour les agents des rentes sur l'État	0,0	0,0	0,0
(L) Paiements de prestations d'adaptation pour les travailleurs	0,7	1,0	1,0
(L) Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	45,6	49,1	49,1
(L) Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur l'administration financière*	15,4	14,3	14,3
(L) Versements de la Sécurité de la vieillesse	19 533,0	19 756,2	19 756,2
(L) Versements du Supplément de revenu garanti	5 236,0	5 216,8	5 216,8
(L) Versements d'Allocations	412,0	392,4	392,4
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés[a]	181,3	188,8	188,8
(L) Dépenses de sommes provenant de l'élimination de biens excédentaires de l'État	-	0,6	0,4
(L) Remboursement de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents	-	8,3	8,3
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	-	0,3	0,3
Total du Ministère	28 155,7	28 029,1	27 855,8
Plus : Initiatives annoncées dans le Budget de 2001[b]	25,1	s.o.	s.o.
Total du Ministère – Dépenses budgétaires nettes ajustées	28 180,8	28 029,1	27 855,8
Plus: Dépenses non budgétaires			
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	1 900,0	1 683,0	1 544,1
Total - Budget des dépenses principal, Partie II	30 080,8	29 712,1	29 399,9
	Dépenses prévues	**Prévisions[c] totales**	**Dépenses réelles**
Plus: Comptes à fins déterminées :			
Coûts de l'assurance-emploi (a.-e.)	13 589,9	15 607,3	15 234,2
Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)	20 371,4	20 665,4	20 861,2
Coûts des autres comptes à fins déterminées	65,8	64,9	65,6
Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même le compte de l'a.-e. et du RPC	(133,1)	(147,6)	(136,0)
Total des dépenses	63 974,8	65 902,1	65 424,9

s.o.: sans objet

a. Ce poste législatif comprend la part des contributions du gouvernement en tant qu'employeur à la Caisse de retraite de la fonction publique, au Régime de prestations de décès, au Compte d'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et au Régime de pensions du Québec. Le montant est partiellement recouvrable des Comptes d'assurance-emploi et du RPC.

b. Ces initiatives comprennent 25 millions de dollars pour le PCPÉ.

c. Les données reflètent les prévisions de 2001-2002 telles que rapportées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*.

Nota : Toutes les données financières dans les tableaux du présent rapport sont exprimées en millions de dollars et peuvent ne pas s'additionner, les chiffres ayant été arrondis.

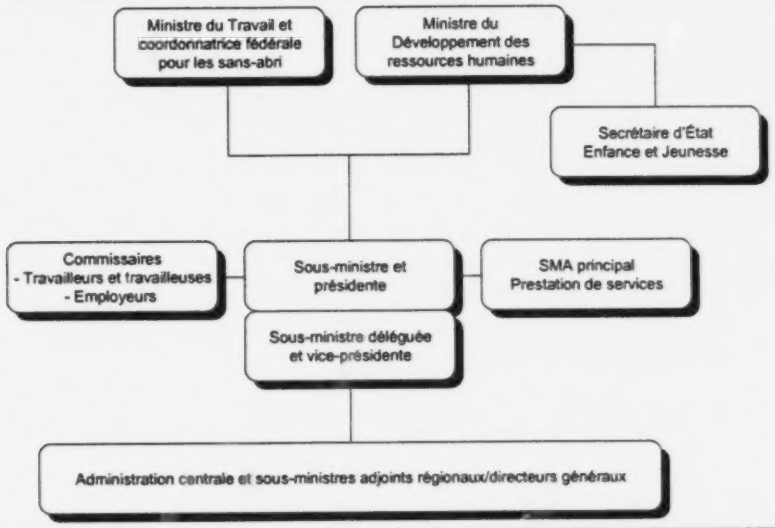
TABLEAU 2 : COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES POUR 2001-2002

(en millions de dollars)

	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions approuvées	Total partiel : dépenses brutes	Subventions et contributions prévues par la loi	Total : dépenses brutes	Moins : recettes disponibles	Total : dépenses nettes
Secteurs d'activité									
Sécurité du revenu	3 479	279,3	-	-	279,3	25 181,0	25 460,3	(168,3)	25 292,0
	3 949	*292,7*	-	*0,0*	*292,7*	*25 365,4*	*25 658,0*	*(168,2)*	*25 489,8*
	3 949	**287,1**	-	**0,0**	**287,1**	**25 365,4**	**25 652,4**	**(168,2)**	**25 484,2**
Prestations de revenu d'assurance-emploi	7 596	513,9	-	-	513,9	-	513,9	(451,4)	62,6
	7 576	*559,0*	-	*0,0*	*559,0*	*0,3*	*559,3*	*(495,1)*	*64,3*
	7 576	**549,5**	-	**0,0**	**549,5**	**0,3**	**549,9**	**(487,8)**	**62,1**
Investissement dans les ressources humaines	3 885	577,5	-	1 059,5	1 637,0	1 143,6	2 780,6	(270,3)	2 510,3
	4 013	*485,2*	-	*967,5*	*1 452,7*	*784,2*	*2 236,9*	*(241,4)*	*1 995,5*
	4 013	**482,4**	-	**821,6**	**1 304,0**	**784,2**	**2 088,2**	**(241,4)**	**1 846,8**
Travail	740	153,0	-	3,3	156,3	0,0	156,3	(51,5)	104,8
	682	*177,4*	-	*2,3*	*179,7*	*0,0*	*179,7*	*(69,9)*	*109,7*
	682	**177,0**	-	**1,8**	**178,8**	**0,0**	**178,8**	**(69,9)**	**108,9**
Soutien à la prestation de services	2 832	278,2	-	-	278,2	-	278,2	(191,8)	86,4
	4 518	*529,1*	-	*0,0*	*529,1*	*0,0*	*529,1*	*(348,4)*	*180,7*
	4 518	**515,6**	-	**0,0**	**515,6**	**0,0**	**515,6**	**(348,4)**	**167,2**
Services ministériels	2 806	366,9	-	-	366,9	-	366,9	(242,2)	124,8
	3 058	*508,5*	-	*0,0*	*508,5*	*0,0*	*508,5*	*(319,5)*	*189,0*
	3 047	**504,8**	-	**0,0**	**504,8**	**0,0**	**504,8**	**(318,2)**	**186,6**
Total	21 338	2 168,9	-	1 062,8	3 231,7	26 324,6	29 556,3	(1 375,5)	28 180,8
	23 796	*2 551,9*	-	*969,8*	*3 521,7*	*26 149,9*	*29 671,6*	*(1 642,5)*	*28 029,1*
	23 785	**2 516,5**	-	**823,4**	**3 339,8**	**26 149,9**	**29 489,8**	**(1 634,0)**	**27 855,8**
Moins : Recettes non disponibles									(255,7)
									(392,4)
									(392,4)
Plus : Coût estimatif des services offerts par d'autres ministères									21,6
									28,2
									28,2
Coût net pour le Ministère									27 946,7
									27 664,9
									27 491,6

Légende :	
Pour chaque secteur d'activité...	
Première ligne	Dépenses prévues en 2001-2002
Deuxième ligne	*Autorisations totales en 2001-2002*
Troisième ligne	**Dépenses réelles en 2001-2002**

TABLEAU 3 : STRUCTURE DU MINISTÈRE ET COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES



(en millions de dollars)	Dépenses réelles 1999-2000[c]	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002 Dépenses prévues	2001-2002 Autorisations totales	2001-2002 Dépenses réelles
Secteurs d'activité					
Sécurité du revenu	23 670,5	24 518,6	25 460,3	25 658,0	25 652,4
Prestations de revenu d'assurance-emploi	583,2	512,5	513,9	559,3	549,9
Investissement dans les ressources humaines	2 351,8	2 342,5	2 780,6	2 236,9	2 088,2
Travail	158,7	168,4	156,3	179,7	178,8
Soutien à la prestation de services	488,8	498,4	278,2	529,1	515,6
Services ministériels	413,2	452,4	366,9	508,5	504,8
Total des dépenses brutes	27 666,2	28 492,8	29 556,2	29 671,6	29 489,8
Recettes disponibles	(1 521,1)	(1 485,2)	(1 375,5)	(1 642,5)	(1 634,0)
Total des dépenses nettes	26 145,0	27 007,6	28 180,7	28 029,1	27 855,8
Comptes à fins déterminées[a]					
Assurance-emploi (a.-e.)					
Dépenses	12 741,7	12 877,8	13 589,9	15 607,3	15 234,2
Recettes	(19 967,1)	(20 639,9)	(20 563,0)	(19 586,0)	(19 447,0)
Surplus annuel de l'a.-e.	7 225,4	7 762,1	6 973,1	3 978,7	4 212,8
Régime de pensions du Canada (RPC)					
Dépenses	19 114,0	19 828,9	20 371,4	20 665,4	20 861,2
Recettes	(21 275,0)	(24 256,0)	(28 292,0)	(26 433,0)	(27 098,0)
Surplus annuel du RPC	2 161,0	4 427,1	7 920,6	5 767,6	6 236,8
Autres Comptes à fins déterminées[b]					
Dépenses	72,9	69,0	65,8	64,9	65,6
Recettes	(38,7)	(36,0)	(33,5)	(31,5)	(33,3)
Autres surplus (déficits) annuels des comptes à fins déterminées	(34,2)	(33,0)	(32,3)	(33,4)	(32,3)

a. Pour le Compte à fins déterminés de l'assurance-emploi et le RPC, les autorisations totales reflètent les prévisions telles que rapportées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*.

b. Les autres Comptes à fins déterminés comprennent le Compte des rentes sur l'État et le Fonds d'assurance de la fonction publique.

c. Les chiffres ont été recalculés par secteur d'activité pour refléter la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation en vigueur depuis 2000-2001.

TABLEAU 4 : DÉTAILS DES RECETTES DISPONIBLES ET NON DISPONIBLES

(en millions de dollars)	Recettes réelles 1999-2000	Recettes réelles 2000-2001	2001-2002 Recettes prévues	2001-2002 Autorisations totales	2001-2002 Recettes réelles
Recettes disponibles[a]					
Par secteur d'activité :					
Sécurité du revenu	142,0	151,9	168,3	168,2	168,2
Prestations de revenu d'assurance-emploi	516,1	449,3	451,4	495,1	487,8
Investissement dans les ressources humaines	229,1	213,7	270,3	241,4	241,4
Travail	48,6	46,6	51,5	69,9	69,9
Soutien à la prestation de services	336,5	337,7	191,8	348,4	348,4
Services ministériels	248,9	286,0	242,2	319,5	318,2
Total des recettes disponibles	**1 521,2**	**1 485,2**	**1 375,5**	**1 642,5**	**1 634,0**
Recettes non disponibles[b]					
Par type de recettes :					
Recouvrement des coûts relatifs aux avantages sociaux des employés	131,9	142,1	133,1	136,1	136,1
Redressements des créditeurs de l'exercice précédent	60,1	117,8	0,0	136,5	136,5
Prêts canadiens aux étudiants	149,6	119,7	121,5	107,6	107,6
Autres comptes débiteurs	9,8	20,8	0,0	0,0	0,0
Surplus actuariel	5,8	5,6	0,0	4,6	4,6
Divers	34,8	23,9	1,1	7,6	7,6
Total des recettes non disponibles	**392,0**	**430,0**	**255,7**	**392,4**	**392,4**

a. Comprennent les coûts administratifs recouvrables du Compte de l'assurance-emploi et du RPC. Les chiffres de 1999-2000 ont été recalculés par secteur d'activité pour refléter la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation en vigueur depuis 2000-2001.

b. DRHC ayant maintenant un seul crédit de fonctionnement, toutes les recettes non disponibles sont créditées au Trésor à même un seul crédit. Le fractionnement de ces recettes par secteur d'activité ne peut être déterminé; c'est pourquoi il est présenté par type de recettes. Le détail des recettes non disponibles est présenté dans les Comptes publics, Volume II, partie I.

TABLEAU 5 : PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002 Dépenses prévues	2001-2002 Autorisations totales	2001-2002 Dépenses réelles
Subventions					
Investissement dans les ressources humaines					
(L) Paiements de prestations d'aide à l'adaptation, conformément aux conditions prescrites par le gouverneur en conseil, en vue d'aider les travailleurs qui ont été mis à pied en raison de la concurrence des importations, de la restructuration d'une industrie, de graves perturbations économiques au niveau d'un secteur d'activité ou d'une région	3,7	2,1	0,7	1,0	1,0
(L) Subventions canadiennes pour études aux étudiants à temps plein et à temps partiel admissibles aux termes du Règlement de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	103,0	56,6	120,1	69,7	69,7
(L) Subventions aux fiduciaires de Régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au profit des bénéficiaires nommés par ces REEE, selon les termes du règlement de la Subvention canadienne pour l'épargne-études de la *Loi sur le ministère du développement des ressources humaines*	334,1	433,5	499,0	334,2	334,2
Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale	1,3	0,6	8,2	7,5	0,4
Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation	24,7	24,2	28,2	24,9	24,9
Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social	5,1	5,7	7,0	7,7	7,4
Autres subventions	15,4	-	-	-	-
	487,2	**522,7**	**663,2**	**445,0**	**437,6**
Prestations de revenu d'assurance-emploi					
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	-	-	-	0,3	0,3
Travail					
(L) Indemnisation des marins marchands – Indemnités supplémentaires versées à certaines veuves de marins marchands	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Prévention des incendies du Canada	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	0,1	**0,1**	**0,1**	**0,1**	**0,1**
Sécurité du revenu					
(L) Versements de la Sécurité de la vieillesse	18 089,1	18 839,8	19 533,0	19 756,2	19 756,2
(L) Versements du Supplément de revenu garanti	4 933,9	5 031,1	5 236,0	5 216,8	5 216,8
(L) Versements d'allocations	391,5	387,6	412,0	392,4	392,4
	23 414,4	24 258,5	25 181,0	25 365,4	25 365,4
Total des subventions	**23 901,7**	**24 781,3**	**25 844,2**	**25 810,8**	**25 803,4**

TABLEAU 5 : PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (suite)

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002 Dépenses prévues	2001-2002 Autorisations totales	2001-2002 Dépenses réelles
Contributions					
Investissement dans les ressources humaines					
Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien	623,1	507,7	606,8	560,8	516,4
Aide à l'employabilité des personnes handicapées – Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder	189,2	189,2	192,0	189,2	189,2
Contributions aux organisations, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux institutions postsecondaires et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable	4,7	3,3	3,4	4,5	2,9
(L) Paiements d'intérêts aux institutions de crédit en vertu de *la Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	1,7	1,4	1,3	0,7	0,7
(L) Paiements relatifs aux obligations contractées sous forme de prêts garantis en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	73,7	65,9	92,7	(2,9)	(2,9)
(L) Paiements liés aux modalités de financement direct accordés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	-	41,5	84,9	48,6	48,6
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	510,4	533,4	344,9	332,9	332,9
Contributions à des organismes sans but lucratif, aux groupes communautaires, aux établissements d'enseignement, aux associations professionnelles, aux gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'aux organisations inuites et des Premières nations sans but lucratif œuvrant à l'échelle locale, régionale ou nationale à l'appui des initiatives de garde d'enfants	13,9	4,4	46,2	2,1	1,8
Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager des initiatives liées à l'élaboration, à l'application, à l'utilisation et à la diffusion de nouvelles techniques d'acquisition du savoir et de formation (Bureau des technologies d'apprentissage)	-	0,6	2,8	2,4	2,1
Sans-abri – Contributions aux provinces, aux territoires, aux municipalités et autres organismes publics, de même qu'à des organismes, des groupes communautaires, des employeurs et des particuliers à l'appui d'activités visant à atténuer et à prévenir le problème des sans-abri au Canada[a]	-	24,2	165,0	165,0	73,1
Contributions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation	4,9	4,0	-	3,4	3,4
(L) Paiements aux provinces et aux territoires en vertu du *Régime d'assistance publique du Canada* (loi) et de la *Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces*	56,1	-	-	-	-
Autres contributions	1,9	-	-	-	-
	1 479,5	**1 375,6**	**1 540,0**	**1 306,7**	**1 168,2**
Prestations de revenu d'assurance-emploi					
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,2	0,2	-	-	-
Travail					
Programme de partenariat syndical-patronal	1,2	0,7	1,6	1,1	0,7
Commission du travail	0,9	1,1	1,6	1,2	1,1
	2,1	1,8	3,2	2,3	1,8
Total des contributions	**1 481,9**	**1 377,6**	**1 543,2**	**1 308,9**	**1 169,9**
Total des paiements de transfert législatifs et non législatifs	**25 383,6**	**26 158,9**	**27 387,4**	**27 119,7**	**26 973,3**

a. Les fonds de programme pour les sans-abri qui n'ont pas été dépensés sont reportés aux années ultérieures. Cette flexibilité financière permettra de s'assurer que les groupes communautaires aient suffisamment de temps pour élaborer leurs plans afin d'éliminer l'itinérance, sans perdre le financement dont ils ont besoin.

Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*

Des modifications à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* ont été introduites dans le *Projet de la loi d'exécution du budget 2000*. Ces modifications confèrent les pouvoirs législatifs nécessaires à l'instauration d'un régime de financement direct du Programme canadien de prêts aux étudiants[42]. Le gouvernement du Canada est autorisé à conclure des accords de prêts directement avec les étudiants. Il peut également conclure des accords avec des fournisseurs de services en vue de l'administration des prêts, et avec des institutions financières en vue du versement des prêts.

Le montant de 1,7 milliard de dollars en Autorisations totales représente le total des prêts pouvant être négociés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et la valeur des prêts directs émis aux étudiants.

TABLEAU 6 : PRÊTS CONSENTIS EN VERTU DE LA *LOI FÉDÉRALE SUR L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS*

	Dépenses réelles		2001-2002		
(en millions de dollars)	1999-2000	2000-2001	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Investissement dans les ressources humaines					
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	s.o.	1 415,3	1 900,0	1 683,0	1 544,1
Total	**s.o.**	**1 415,3**	**1 900,0**	**1 683,0**	**1 544,1**

s.o. – sans objet

[42] Pour plus de renseignements, consulter la page 84 du rapport sur le Programme canadien de prêts aux étudiants.

Passif éventuel

Développement des ressources humaines Canada a un passif éventuel totalisant 804,2 millions de dollars qui, dans une proportion de 99 p. 100, provient des prêts garantis non remboursés consentis dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants.

TABLEAU 7: PASSIF ÉVENTUEL

(en millions de dollars)	Montant des passifs éventuels au 31 mars 2000	au 31 mars 2001	au 31 mars 2002
Liste des passifs éventuels			
Prêts			
Programme Canadien de prêts aux étudiants	1 355,9	1 064,1	802,1
Litiges	34,2	38,1	2,2
Total	**1 390,1**	**1 102,2**	**804,2**

Introduction aux comptes à fins déterminées

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

DRHC est responsable de l'administration de quatre de ces comptes :

- le Compte d'assurance-emploi;
- le Régime de pensions du Canada;
- le Compte des rentes sur l'État;
- le Fonds d'assurance de la fonction publique.

Le Compte d'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

Le Régime de pensions du Canada est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé dans les états financiers du gouvernement canadien. Le Régime est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Le Compte des rentes sur l'État est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité au Trésor ou crédité à celui-ci.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil.* Conformément au paragraphe 16(3) des Règlements concernant l'assurance du service civil, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions sur le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avions fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*[43]. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

[43] Pour plus de renseignements, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0102x.shtml

Compte d'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte d'assurance-emploi de 1999-2000 à 2001-2002.

COMPTE D'ASSURANCE-EMPLOI – ÉTAT DES OPÉRATIONS ET DE L'EXCÉDENT[a]

	Dépenses réelles		2001-2002[b]	
(en millions de dollars)	1999-2000	2000-2001	Prévisions	Dépenses réelles
Taux de chômage	7,3%	6,9%		7,4%
Recettes				
Recettes tirées des cotisations	18 825	18 999	18 316	18 295
Pénalités	74	76	81	65
Intérêts	1 068	1 565	1 189	1 087
Total des recettes	**19 967**	**20 640**	**19 586**	**19 447**
Dépenses				
Prestations	11 280	11 444	14 100	13 686
Coûts administratifs	1 406	1 408	1 473	1 476
Créances douteuses	56	26	34	73
Total des dépenses	**12 742**	**12 878**	**15 607**	**15 234**
Excédent				
Annuel	7 225	7 762	3 979	4 213
Cumulatif	28 203	35 965	39 944	40 178
Taux préférentiel de l'employé	**1999**	**2000**	**2001**	**2002**
(% des gains assurables)	2,55%	2,40%	2,25%	2,20%

La participation de l'employeur correspond à 1,4 fois le taux appliqué à l'employé.

a. Le Compte d'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

b. Les prévisions pour 2001-2002 étaient présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*.

En 2001-2002, les prestations ont augmenté à cause d'une hausse du taux de chômage, de l'élimination du taux d'intensité des prestations payées en vertu du projet de loi C-2 et de la prorogation de la période de prestation parentale en vertu du projet de loi C-32. Les cotisations d'a.-e. ont diminué à cause d'un taux de cotisation moins élevé, compensé un peu par la faible croissance de la rémunération d'emploi et de la rémunération assurée. Les recettes tirées d'intérêts ont diminué à cause de taux d'intérêt inférieurs. Ces facteurs ont concouru à hausser le surplus cumulatif d'a.-e. à 40 milliards de dollars au 31 mars 2002.

Des renseignements plus détaillés se trouvent dans les états financiers vérifiés du Compte d'assurance-emploi de 2001-2002. Ils sont inclus dans les *Comptes publics du Canada 2002*, volume 1, section 4[44]. DRHC possède également un site Internet consacré à la responsabilité et aux rapports en matière d'assurance-emploi[45]. Le site permet de consulter les statistiques ainsi que les rapports d'évaluation, les rapports actuariels et les données sur le pouvoir, les objectifs et les responsabilités du Compte.

[44] Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html

[45] Pour plus de renseignements, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_f.shtml

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Régime de pensions du Canada (RPC) de 1999-2000 à 2001-2002.

RPC – SOMMAIRE

	Dépenses réelles		2001-2002[a]	
(en millions de dollars)	1999-2000	2000-2001	Prévisions	Dépenses réelles
Recettes				
Cotisations	17 037	21 407	23 354	23 533
Revenu de placement	4 238	2 849	3 079	3 565
Total des recettes	**21 275**	**24 256**	**26 433**	**27 098**
Dépenses				
Paiements de prestations	18 799	19 494	20 311	20 490
Frais d'administration	315	335	354	371
Total des dépenses	**19 114**	**19 829**	**20 665**	**20 861**
Augmentation	2 161	4 427	5 768	6 237
Solde de fin d'année	**41 261**	**45 688**	**51 456**	**51 925**

a. Les prévisions de 2001-2002 étaient inscrites dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2002-2003.*

D'autres renseignements pour l'exercice 2001-2002 sont contenus dans les états financiers du Compte du Régime de pensions du Canada, qui se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2002*, Volume 1, Section 6[46].

[46] Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html

Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 1999-2000 à 2001-2002.

COMPTE DES RENTES SUR L'ÉTAT - RECETTES ET DÉPENSES

	Dépenses réelles		2001-2002[a]	
(en millions de dollars)	1999-2000	2000-2001	Prévisions	Dépenses réelles
Provisions mathématiques – Solde au début de l'exercice	**585,8**	**546,1**	**507,9**	**507,8**
Revenu	38,4	35,8	33,1	33,3
Paiements et autres charges	72,4	68,4	64,4	65,2
Excédent des paiements et autres charges sur les revenus de l'exercice	33,9	32,6	31,3	31,9
Surplus actuariel	5,8	5,6	5,4	4,5
Provisions mathématiques – Solde à la fin de l'exercice	**546,1**	**507,8**	**471,2**	**471,3**

a. Les prévisions de 2001-2002 étaient inscrites dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2002-2003.*

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2002,* Volume 1, Section 6[47].

47 Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html

Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 1999-2000 à 2001-2002.

FONDS D'ASSURANCE DE LA FONCTION PUBLIQUE - RECETTES ET DÉPENSES

	Dépenses réelles		2001-2002[a]	
(en millions de dollars)	1999-2000	2000-2001	Prévisions	Dépenses réelles
Recettes				
Solde d'ouverture	**8,6**	**8,3**	**8,0**	**8,0**
Recettes et autres crédits	0,2	0,2	0,2	0,1
Paiements et autres charges	0,6	0,5	0,5	0,4
Excédent des paiements et autres charges sur les revenus de l'exercice	(0,4)	(0,3)	(0,3)	(0,3)
Solde de fermeture	**8,3**	**8,0**	**7,7**	**7,7**

a. Les prévisions de 2001-2002 étaient inscrites dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2002-2003.*

Le rapport annuel et les états financiers du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2002,* Volume 1, Section 6[48].

[48] Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html

Détails sur les paiements de transfert

Développement des ressources humaines Canada gère un nombre élevé de programmes de paiements de transfert. Ces programmes soutiennent les gens, les communautés, les secteurs privé et bénévole, les travailleurs, d'autres ordres de gouvernement et les organisations autochtones dans leurs efforts concertés pour améliorer le développement humain.

Conformément à cette politique, nous avons produit de la documentation qui décrit chacun des programmes financés à même le Trésor, notamment les objectifs et les résultats attendus ainsi que les jalons vers l'atteinte de ces objectifs. Nous avons également préparé un tableau précisant les modalités de ces paiements ainsi qu'une fiche technique pour chacun des programmes évalués à plus de 5 millions de dollars.

Les dépenses réelles reflètent les coûts des programmes et excluent les ressources de fonctionnement nécessaires pour les exécuter.

PAIEMENTS DE TRANSFERT NON LÉGISLATIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 823,4 MILLIONS DE DOLLARS [M $])

Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, voir la fiche technique n°
Investissement dans les ressources humaines (IRH)	
Subventions	
Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale (Dépenses réelles : 0,4 M$)	
Initiatives Emploi Jeunesse	Fiche technique 1
Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation (Dépenses réelles : 24,9 M$)	
Programme national d'alphabétisation	Fiche technique 2
Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social (Dépenses réelles : 7,4 M$)	
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 3

Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, voir la fiche technique n°
Investissement dans les ressources humaines (IRH)	
Contributions	
Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien (Dépenses réelles : 516,4 M$)	
Fonds d'intégration des personnes handicapées	Fiche technique 4
Stratégie de développement des ressources humaines autochtones	Fiche technique 5
Fonds du Canada pour la création d'emplois	Fiche technique 6
Initiatives emploi jeunesse	Fiche technique 1
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 3
Projets pilotes concernant les travailleurs âgés	Fiche technique 7
Aide à l'employabilité des personnes handicapées – Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder (Dépenses réelles : 189,2 M$)	
Aide fédérale, provinciale et territoriale à l'employabilité des personnes handicapées	Fiche technique 8
Contributions aux organisations, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux institutions postsecondaires et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable (Dépenses réelles : 2,9 M$)	
Contributions à des organismes sans but lucratif, aux groupes communautaires, aux établissements d'enseignement, aux associations professionnelles, aux gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'aux organisations inuites et des Premières nations sans but lucratif œuvrant à l'échelle locale, régionale ou nationale à l'appui des initiatives de garde d'enfants (Dépenses réelles : 1,8 M$)	
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 3

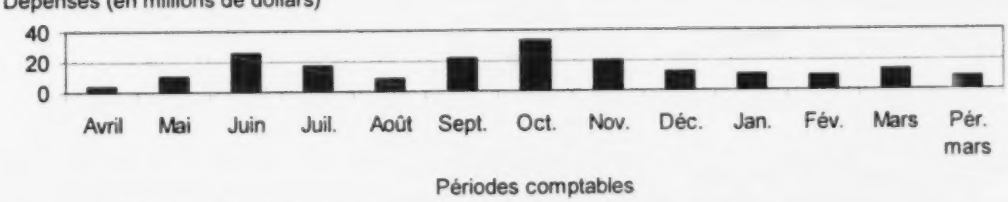
Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, voir la fiche technique n°
Investissement dans les ressources humaines (IRH)	
Contributions	
Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager des initiatives liées à l'élaboration, à l'application, à l'utilisation et à la diffusion de nouvelles techniques d'acquisition du savoir et de formation (Bureau des technologies d'apprentissage) (Dépenses réelles : 2,1 M$)	
Sans-abri – Contributions aux provinces, aux territoires, aux municipalités et autres organismes publics, de même qu'à des organismes, des groupes communautaires, des employeurs et des particuliers à l'appui d'activités visant à atténuer et à prévenir le problème des sans-abri au Canada (Dépenses réelles : 73,1 M$)	
Les sans-abri (Initiatives de partenariats en action communautaire), Jeunes (sans-abri); Stratégie pour les Autochtones en milieu urbain (sans-abri)	Fiche technique 9
Contributions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation (Dépenses réelles : 3,4 M$)	
Programme national d'alphabétisation	Fiche technique 2
Travail	
Subventions	
Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies (Dépenses réelles : 0,0 M$)	
Prévention des incendies du Canada (Dépenses réelles : 0,0 M $)	
Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail (Dépenses réelles : 0,0 M$)	
Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes (Dépenses réelles : 0,0 M$)	
Contributions	
Programme de partenariat syndical-patronal (Dépenses réelles :0,7 M$)	
Commission du travail (Dépenses réelles : 1,1 M$)	

FICHE TECHNIQUE N° 1 : INITIATIVES EMPLOI JEUNESSE
(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 196,5 M$)

Objectifs	Aider les jeunes à se préparer au marché du travail, à obtenir et conserver un emploi et à réussir leur entrée sur le marché du travail, ce qui devrait entraîner un relèvement du taux d'emploi.	
Résultats	Les résultats démontrent que 7 935 ont trouvé un emploi et 1 592 sont retournés aux études*. Au total, 69 249 jeunes et étudiants ont obtenu une expérience de travail; parmi ceux-ci 52 678 étudiants ont participé à Placement carrière-été (PCE). Les autres jeunes (16 571) ont participé à des expériences de travail au sein des programmes tels que Jeunes stagiaires Canada, Jeunesse internationale et Service jeunesse Canada.	
Jalons vers l'atteinte des objectifs :		
→ Date de renouvellement	31 mars 2005	
→ Évaluation complétée	1997 :	-Évaluation sommative de Placements carrières-été
	1998-1999 :	-Évaluation sommative de Service jeunesse Canada -Stratégie emploi jeunesse; Une évaluation formative de Jeunes stagiaires Canada et d'autres initiatives jeunesse de DRHC -Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse
	2000-2001 :	-Évaluation de Service jeunesse Canada (étude longitudinale) -Évaluation sommative des programmes de jeunes stagiaires de DRHC qui font partie de la Stratégie emploi jeunesse -Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse Phase I
	2001-2002 :	-Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse Phase II (Consolidation de l'Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse et d'autres programmes fédéraux axés sur la jeunesse)
→ Évaluation prévue	2002-2003 :	-Évaluation des programmes de jeunes stagiaires Phases II et III -Rapport final Jeunesse internationale et la science et la technologie -Nouveau cadre d'évaluation pour la nouvelle Stratégie emploi jeunesse.

* Ce résultat comprend les étudiants qui sont retournés aux études après une expérience de travail dans le cadre du PCE. Selon les évaluations de suivi du PCE, 94 p. 100 des jeunes retournent aux études.

DÉBOURSÉS MENSUELS

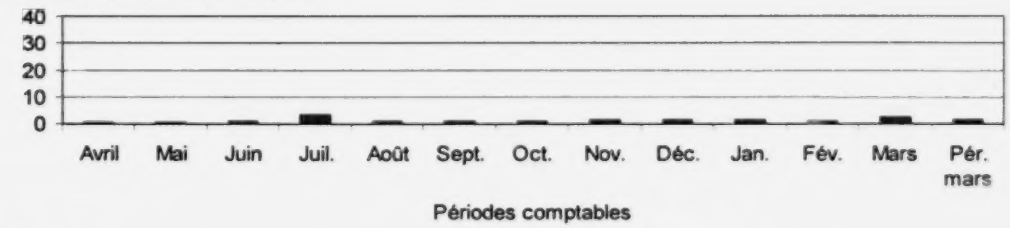


Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N° 2 : PROGRAMME NATIONAL D'ALPHABÉTISATION
(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 28,3 M$)

Objectifs	Accorder une aide financière (et technique) pour la mise en œuvre d'activités visant l'un ou l'autre des objectifs globaux suivants : a) accroître la sensibilisation du public et sa compréhension des problèmes liés à une société insuffisamment alphabétisée; b) promouvoir la coordination et l'échange d'information entre tous les organismes qui se préoccupent d'alphabétisation; c) améliorer l'accessibilité et la participation des personnes intéressées par les programmes d'alphabétisation, y compris dans le milieu de travail; d) appuyer l'élaboration et la diffusion du matériel didactique touchant l'alphabétisation; e) appuyer les projets de recherche appliquée ou de recherche-action qui répondent aux besoins des apprenants et des formateurs en alphabétisation; f) encourager la poursuite d'avenues et de solutions nouvelles en alphabétisation à l'aide de projets innovateurs au sein de la communauté, du monde syndical et du secteur des affaires; g) renforcer la capacité des principales organisations et institutions préoccupées par l'alphabétisation de prendre la défense et de faire la promotion du dossier; h) analyser les politiques et conseiller la direction en vue de la prise en compte de l'alphabétisation dans les orientations, les collectivités et les institutions générales.
Résultats	Un pays plus sensibilisé à la nécessité de privilégier l'alphabétisation. Plus de partenaires pancanadiens qui intègrent l'alphabétisation à leurs activités.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Décembre 2002
→ Évaluation complétée	1995 - Évaluation formative
→ Évaluation prévue	À compléter en 2002-2003

DÉBOURSÉS MENSUELS



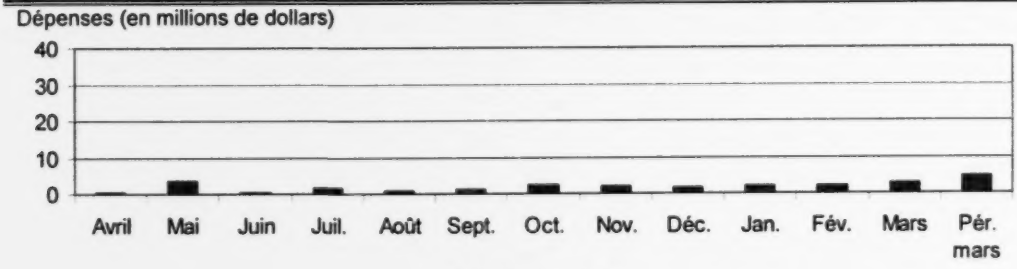
Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N° 3: PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL[a]
(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 25,3 M$)

Objectifs	Programme de recherche et de développement qui appuie les organismes du secteur social sans but lucratif dont les activités sont en harmonie avec le mandat de DRHC. Ces activités visent à déterminer, à développer et à promouvoir les meilleurs modèles de prestation de services et de pratiques à l'échelle nationale, et à habiliter les collectivités à combler leurs propres besoins en développement social ainsi qu'à répondre aux aspirations des populations qui sont à risque ou qui pourraient l'être. Pour atteindre ces objectifs, on s'appuiera sur un cadre d'analyse et de responsabilisation, en partenariat avec le secteur bénévole.
Résultats	• Connaissance approfondie des principaux enjeux sociaux ainsi que des modèles et des pratiques en matière de service en ce qui concerne les groupes à risque. • Grande capacité dans le secteur du travail social bénévole. • Offre croissante d'intégration sociale.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Décembre 2002
→ Évaluation complétée	Rapport en voie de réalisation
→ Évaluation prévue	Aucune

a. Comprend tous les programmes qui utilisent les modalités du Programme de partenariats pour le développement social : Initiative du secteur bénévole, une part des initiatives de Visions de la garde d'enfants et les initiatives fédérales en faveur des personnes handicapées ainsi que le programme lui-même.

DÉBOURSÉS MENSUELS



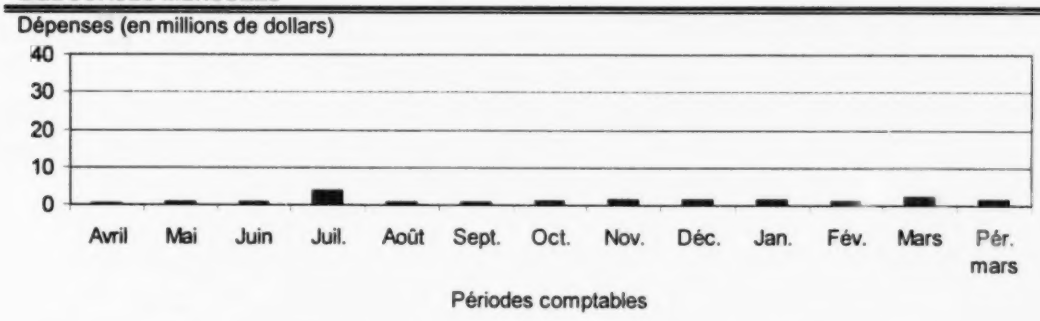
Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N° 4 : FONDS D'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 18,6 M$)

Objectifs	Aider les personnes handicapées à se préparer à l'emploi, à obtenir un emploi et à le conserver ou à travailler à leur compte, et augmenter ainsi leur participation à l'activité économique et à leur indépendance financière. La concrétisation de cet objectif sera le fruit d'un travail de partenariat avec les organismes non gouvernementaux représentant les personnes handicapées, le secteur privé et les gouvernements provinciaux et de l'adoption d'approches innovatrices qui font appel aux meilleures pratiques pour favoriser l'intégration économique des personnes handicapées.	
Résultats	Au total, 3 700 personnes ont reçu de l'aide; de ce nombre, 1 837 ont trouvé un emploi.	
Jalons vers l'atteinte des objectifs :		
→ Date de renouvellement	31 mars 2004	
→ Évaluation complétée	1998 :	- Évaluation formative
	2002 :	- Évaluation sommative
→ Évaluation prévue	2004-2005 :	- Évaluation sommative à compléter.

DÉBOURSÉS MENSUELS



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

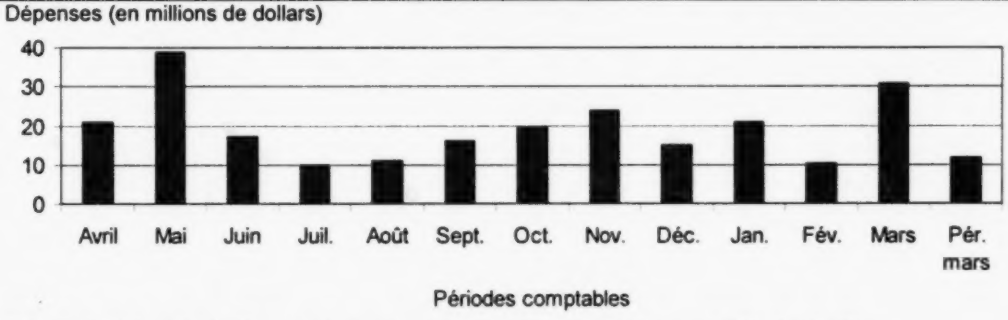
FICHE TECHNIQUE N° 5 : STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES AUTOCHTONES (SDRHA)

(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 246,4 M$)

Objectifs	Aider les organismes autochtones à élaborer et à mettre en œuvre des programmes relatifs au marché du travail, aux jeunes et à la garde d'enfants qui répondent aux besoins locaux et régionaux des Autochtones. Ce Programme : a) aidera les Autochtones à se préparer en vue d'obtenir et de garder un emploi, ce qui entraînera des économies dans les programmes de soutien du revenu; b) aidera les jeunes autochtones (une personne normalement âgée de 15 à 30 ans) à se préparer pour le marché du travail, à trouver et à conserver un emploi et à réussir la transition vers le marché du travail, ce qui entraînera une hausse de l'emploi; c) augmentera la gamme de services de garde d'enfants de qualité au sein des communautés inuites et des Premières nations, ce qui entraînera une hausse de l'offre de services distincts et divers dans ces collectivités, à un niveau comparable à celui qu'on offre à l'ensemble de la population.
Résultats*	Au total, 50 036 clients autochtones ont reçu de l'aide; de ce nombre, 18 732 ont trouvé un emploi ou sont devenus travailleurs indépendants.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2004
→ Évaluation complétée	Aucune à ce jour
→ Évaluation prévue	2002-2003 – Rendre compte de l'efficacité de la stratégie.

* Les résultats se fondent sur le financement total affecté au programme et provenant du Trésor ainsi que de la partie II de l'assurance-emploi. Les résultats exclusivement liés au Trésor ne sont pas disponibles.

DÉBOURSÉS MENSUELS



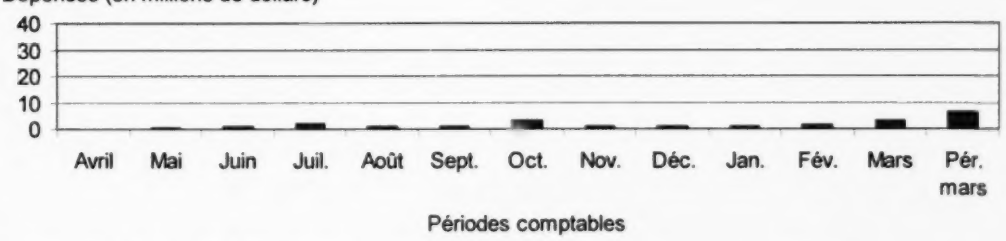
Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N° 6 : FONDS DU CANADA POUR LA CRÉATION D'EMPLOIS (FCCE)

(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 24,0 M$)

Objectifs	Appuyer la création d'emplois durables dans les régions à taux de chômage élevé et aider les collectivités touchées à se donner les moyens de tendre vers l'autonomie. Cet objectif sera atteint avec le concours de partenaires comme les provinces et les territoires, les agences de développement économique régional, d'autres ministères fédéraux, des partenaires locaux et le secteur privé dans le cadre d'une démarche tenant compte des priorités locales et régionales.
Résultats	• Le 22 juin 2000, la ministre annonçait l'abolition du FCCE, le financement a été versé aux sociétés de développement économique régional du gouvernement fédéral. • En 2001-2002, aucun projet n'a été approuvé, mais les ententes en vigueur ont continué de faire l'objet d'un suivi et les engagements pris ont été respectés. Toutes ces ententes ont pris fin le 31 mars 2002.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Sans objet
→ Évaluation complétée	Sans objet
→ Évaluation prévue	Sans objet

DÉBOURSÉS MENSUELS

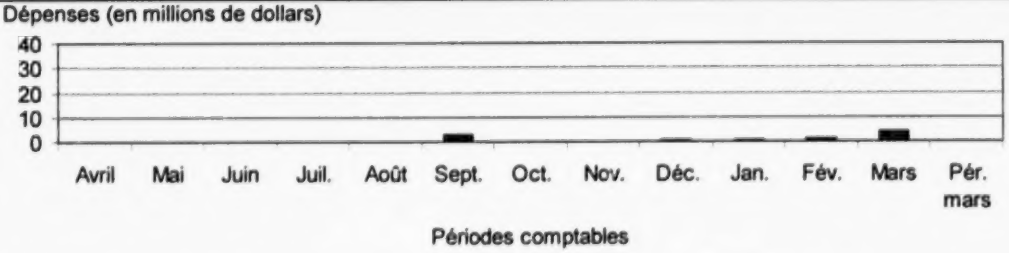


Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N° 7 : PROJETS PILOTES CONCERNANT LES TRAVAILLEURS ÂGÉS (DÉPENSES RÉELLES 2001-2002: 9,7 M$)

Objectifs	Appuyer des projets-pilotes innovateurs visant la réintégration de travailleurs âgés déplacés dans un emploi durable ou le maintien en poste des travailleurs âgés menacés de déplacement. Cet objectif est conforme aux priorités de DRHC visant à aider les clients ayant des besoins spéciaux, à diversifier les partenariats pour améliorer et intégrer les programmes et à mettre l'accent sur la prévention.
Résultats	Ces projets permettront aux deux ordres de gouvernement de mieux comprendre ce qui fonctionne pour ce groupe et comment DRHC entend coopérer avec lui en élaborant des politiques et des programmes pour les travailleurs âgés.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Sans objet
→ Évaluation complétée	Évaluations finales provenant des provinces et des territoires, le 31 mars 2004, et évaluations finales réalisées par Évaluation et développement des données de DRHC, le 30 septembre 2004.
→ Évaluation prévue	Les dates des évaluations sont toutes fixées.

DÉBOURSÉS MENSUELS



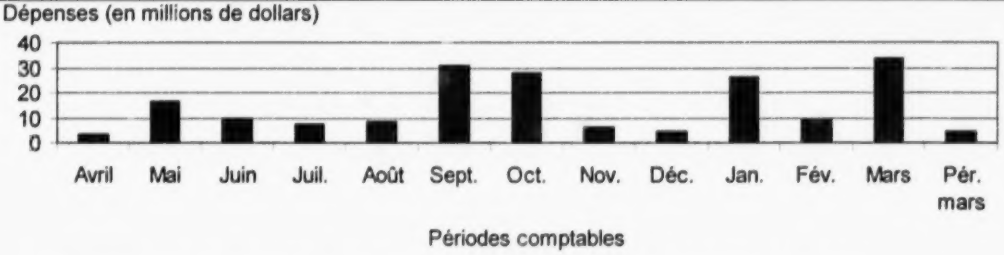
Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N° 8 : AIDE FÉDÉRALE, PROVINCIALE ET TERRITORIALE À L'EMPLOYABILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (AEPH)

(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 189,2 M$)

Objectifs	L'initiative vise à financer différentes mesures provinciales et territoriales qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer à un emploi, à trouver un emploi et à le garder.
Résultats	Le principal engagement consiste à aider les personnes handicapées à se préparer au marché du travail, à se trouver un emploi et à le conserver. L'AEPH met l'accent sur la responsabilité; les gouvernements fédéral et provinciaux ont élaboré ensemble les indicateurs de résultats. Le premier rapport national, qui porte sur les exercices 1999-2000 et 2000-2001, est paru en mai 2002. Il comprend une description des programmes et services, indique les dépenses engagées par les gouvernements et donne une partie des résultats obtenus. Les méthodes de collecte de données des gouvernements provinciaux ne permettent pas encore d'établir le nombre exact de personnes qui bénéficient du programme. Les gouvernements provinciaux se sont engagés à recueillir plus de données utiles à cet égard.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Les ententes viennent à échéance le 1er avril 2003.
→ Évaluation complétée	Neuf pratiques prometteuses ont été appliquées aux programmes et services partout au pays. Les résultats de 2001-2002 seront disponibles à l'été 2002.
→ Évaluation prévue	Aucune

DÉBOURSÉS MENSUELS



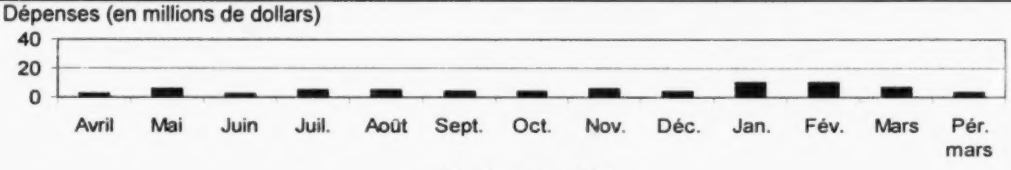
Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N° 9 : LES SANS-ABRI (INITIATIVES DE PARTENARIATS EN ACTION COMMUNAUTAIRE), JEUNES (SANS-ABRI); STRATÉGIE POUR LES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN (SANS-ABRI)

(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 73,1 M$)

Objectifs	Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) comprend cinq objectifs spécifiques : a) Alléger le fardeau des sans-abri en augmentant les services qui leur sont offerts, notamment offrir des places supplémentaires dans les refuges ou fournir d'autres types d'hébergement aux personnes qui vivent depuis longtemps dans un refuge ; b) Promouvoir la mise en place d'un ensemble complet de programmes et d'initiatives destinés à réduire l'itinérance ; c) Renforcer les capacités des collectivités en réunissant les fournisseurs de services locaux de sorte qu'ils établissent des plans qui répondent aux divers besoins d'une façon continue et coordonnée ; d) Favoriser la mise sur pied de vastes partenariats entre toutes les parties en cause (secteur privé, organismes à but non lucratif, organismes bénévoles, organisations syndicales, la population en général et tous les ordres de gouvernement), afin de s'attaquer au problème de l'itinérance à l'échelle locale ; e) Élaborer une base d'information et de connaissances sur l'itinérance et en faire part à toutes les parties intéressées et à la population en général.
Résultats	• Partenariats et réseaux améliorés pour augmenter la capacité à résoudre le problème des sans-abri; • Collaboration accrue entre les secteurs au niveau local; • Ressources à effet de levier venant des gouvernements provinciaux/territoriaux et municipaux ainsi que des secteurs bénévole et privé; • Investissements effectués par les collectivités pour améliorer les services et les installations et ainsi soulager la misère des sans-abri; • Données accrues sur la population des sans-abri et ses problèmes.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Dans le cadre de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA), les activités de projet prendront fin en septembre 2003. Nous avons entamé des discussions avec nos intervenants pour évaluer le prochain rôle du gouvernement fédéral dans la lutte contre l'itinérance.
→ Évaluation complétée	Vérification de la mise en oeuvre (Année financière 2000-2001) Évaluation formative (Études de cas des communautés et des projets de l'IPAC, et volets Jeunes sans-abri et Autochtones sans-abri de la Stratégie visant les autochtones en milieu urbain) complétée en juillet 2002.
→ Évaluation prévue	Rapport collectif de l'évaluation de l'INSA prévu pour mars 2003. Évaluations du plan communautaire avant décembre 2003 Vérification de conformité (Année financière 2002-2003).

DÉBOURSÉS MENSUELS



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

Programme canadien de prêts aux étudiants

En août 2000, le fait marquant pour le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) a été le passage du financement à risques partagés, que nous avions établies avec les institutions financières entre 1995 et juillet 2000, au financement direct des prêts aux étudiants[49].

Nous avons dû repenser le mode de prestation de services afin de financer directement les prêts aux étudiants. Selon les nouvelles ententes, le gouvernement du Canada finance lui-même les étudiants et deux fournisseurs de services administrent et gèrent ces prêts.

Nous avons élaboré des mesures temporaires afin d'assurer la prestation ininterrompue de l'aide financière aux étudiants jusqu'à la mise en œuvre complète du programme de prêts directs.

Entité comptable

Le présent rapport porte uniquement sur le PCPE et non sur les activités du Ministère entourant son application. Les dépenses figurant dans les tableaux financiers sont avant tout les dépenses législatives autorisées par la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants.*

Méthode comptable

Les tableaux financiers sont préparés en conformité avec les principes comptables généralement reconnus au Canada, tels que reflétés dans le *Manuel de comptabilité pour le secteur public* de l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

Conventions comptables particulières

Revenus

Deux sources de revenus sont présentés : les intérêts gagnés sur les prêts directs, et les sommes récupérées sur les prêts garantis et les reprises de prêts. Selon les conventions comptables en vigueur au gouvernement, les revenus de ces deux sources doivent être crédités au Trésor. Ils n'apparaissent pas avec les dépenses dans les comptes du PCPE, mais ils sont déclarés séparément dans les états financiers de DRHC et du gouvernement.

[49] Pour plus de renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/

- → Intérêts gagnés sur les prêts directs Les étudiants emprunteurs sont tenus de payer l'intérêt simple sur leurs prêts lorsqu'ils terminent leurs études à temps plein. Quand ils quittent l'école, ils peuvent opter pour un taux d'intérêt variable (taux préférentiel + 2,5 p. 100) ou un taux fixe (taux préférentiel + 5 p. 100). Les montants figurant dans les tableaux financiers représentent uniquement l'intérêt couru sur le solde impayé des prêts directs et remboursables au gouvernement. Les emprunteurs continuent de payer directement aux prêteurs privés l'intérêt couru sur les prêts garantis ou à risques partagés.
- → Sommes récupérées sur les prêts garantis Le gouvernement rembourse aux prêteurs privés tous les prêts consentis avant le 1er août 1995 qui sont en souffrance (c'est-à-dire que les prêteurs réclament tout montant de capital et d'intérêt non remboursé en totalité). Les sommes indiquées dans les tableaux financiers représentent le capital et l'intérêt récupérés sur ces prêts non remboursés.
- → Sommes récupérées sur les reprises de prêts Le gouvernement rembourse les institutions financières participantes de tous les prêts consentis entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000, en vertu de l'accord sur les prêts à risques partagés, qui sont en souffrance pendant au moins 12 mois après la période d'études. Les institutions financières participantes reçoivent un montant égal à 5 p. 100 du capital en souffrance et aux intérêts courus jusqu'à un maximum de 12 mois d'intérêts accumulés. Les montants inscrits dans les tableaux représentent le recouvrement du capital et des intérêts moins le remboursement effectué aux institutions financières participantes.

Subventions canadiennes pour études

Les Subventions canadiennes pour études améliorent l'accès à l'éducation postsecondaire. Quatre programmes viennent en aide : 1) aux étudiants ayant une incapacité permanente, pour les frais d'études liés à leur incapacité (jusqu'à 5 000 dollars par année); 2) aux étudiants ayant des personnes à charge (jusqu'à 3 120 dollars par année); 3) aux étudiants à temps partiel dans le besoin, pour leurs frais d'études (jusqu'à 1 200 dollars par année), et 4) aux étudiantes de doctorat dans certains domaines (jusqu'à 3 000 dollars par année pendant un maximum de trois ans).

Frais d'intérêts liés aux emprunts

Le capital requis pour les prêts directs est réuni grâce aux activités générales de financement du ministère des Finances. Le coût d'emprunt de ce capital est comptabilisé dans les opérations de financement global du ministère des Finances. Les montants apparaissant dans les tableaux financiers représentent le coût attribué au PCPE au titre des prêts directs.

Frais de recouvrement

Les frais de recouvrement correspondent à ce qu'il en coûte pour faire appel à des agences privées dans le but de recouvrer les prêts d'études canadiens non remboursés. Les prêts faisant l'objet de mesures de recouvrement sont : les prêts à risques partagés et les prêts garantis qui sont en souffrance et dont le gouvernement a remboursé le prêteur privé, et les prêts directs versés après le 31 juillet 2000 qu'un tiers fournisseur de services a renvoyés au Ministère parce qu'ils n'étaient pas remboursés. Selon les pratiques comptables de Développement des ressources humaines Canada, les frais de recouvrement sont imputés à un compte central du Ministère et ne figurent pas parmi les autres dépenses du PCPE.

Ententes provisoires

Comme nous le mentionnons en introduction, des mesures temporaires concernant les institutions prêteuses administrant des prêts à risques partagés ont été conclues afin qu'elles déboursent au nom du gouvernement le montant des prêts directs pour études à temps plein. Ces ententes ont pris fin le 28 février 2001, date à laquelle le gouvernement a remboursé aux prêteurs 85 p. 100 du capital qu'ils ont avancé au cours de la période de transition. L'autre 15 p. 100 a été remboursé aux institutions prêteuses. Les ententes prévoyaient aussi une rémunération sous forme de frais de transaction ainsi que le paiement d'intérêts sur les sommes avancées pour le compte du gouvernement. Par ailleurs, un contrat a été conclu avec Postes Canada pour la livraison des prêts directs pour études à temps partiel. Les postes appelés Frais d'intérêts versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) et Frais de transition versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) indiquent le coût de ces ententes provisoires.

→ Frais d'intérêts versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire)
Cette dépense représente les frais d'intérêts, calculés au taux préférentiel, payés mensuellement aux institutions prêteuses par le PCPE sur les avances non remboursées de prêts directs pour études à temps plein.

→ Frais de transition versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire)
Cette dépense représente les frais de transaction payés par le PCPE durant la période de transition pour chaque prêt d'études à temps plein consenti par l'institution prêteuse participante. Ces frais de transition incluent également les sommes versées à Postes Canada pour chacun des prêts pour études à temps partiel effectués au cours de la période. Le coût est calculé en fonction des certificats d'admissibilité négociés par l'étudiant.

Coûts des fournisseurs de services

Depuis le 1er mars 2001, dans le cadre du programme de prêts directs, le PCPE fait appel à des tiers fournisseurs de services pour administrer le versement des prêts, leur gestion en cours d'études et leur remboursement une fois les études terminées. Ce poste représente les coûts associés aux services prévus à l'entente.

Prime de risque

La prime de risque constitue une partie de la rémunération versée aux institutions prêteuses ayant participé au programme de prêts à risques partagés entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000. Elle correspondait à 5 p. 100 de la valeur des prêts consolidés (normalement la valeur des prêts consentis aux étudiants) et était calculée et payée au moment où ces derniers terminaient leurs études et commençaient à rembourser leur dette. En retour, les prêteurs assumaient tous les risques associés au non-remboursement des prêts.

Reprise de prêts

Selon les dispositions des contrats conclus avec les institutions prêteuses, le gouvernement achète du prêteur les prêts étudiants non remboursés depuis au moins 12 mois et dont la somme totale n'excède pas 3 p. 100 du solde mensuel moyen des prêts en cours de remboursement mais non remboursés de l'institution prêteuse. Le montant versé est fixé à 5 p. 100 de la valeur des prêts en question.

Frais d'administration des provinces et des territoires

Conformément à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement a conclu avec les provinces participantes et avec le Yukon des ententes visant à faciliter l'administration du PCPE. Les provinces et le territoire administrent les activités de mise en application et d'évaluation du programme fédéral d'aide aux étudiants et reçoivent en contrepartie des frais d'administration.

Bonification d'intérêts pendant les études

L'une des principales caractéristiques du programme fédéral d'aide aux étudiants est que les étudiants emprunteurs ne sont pas tenus de payer les intérêts sur leurs prêts tant qu'ils étudient, et pour les prêts négociés avant le 1er août 1993, durant six mois après la fin des études. Dans le cadre des programmes de prêts garantis et à risques partagés, le gouvernement payait les intérêts aux institutions prêteuses pour le compte des étudiants. Dans le cadre du programme des prêts directs, le gouvernement renonce à tout intérêt sur les prêts tant que l'emprunteur poursuit ses études. En raison de ce changement, aucun poste de bonification d'intérêts n'apparaît pour les prêts directs dans les tableaux financiers.

Exemption d'intérêts

Les emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt peuvent obtenir de l'aide financière couvrant les intérêts. La transition des prêts garantis et à risques partagés aux prêts directs n'a pas affecté l'exemption d'intérêts sur les prêts en défaut de paiement du point de vue de l'emprunteur, mais la méthode de comptabilisation des coûts connexes a changé. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses une indemnisation pour intérêts perdus, équivalente au montant des prêts faisant l'objet d'une exemption d'intérêts. Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, on ne calcule pas les intérêts courus si l'emprunteur bénéficie d'une exemption d'intérêts.

Réduction de la dette en cours de remboursement

Le programme de réduction de la dette en cours de remboursement (RDR) aide les emprunteurs aux prises avec de sérieuses difficultés financières. La RDR est un programme fédéral d'aide au remboursement dans le cadre duquel le gouvernement canadien, une fois que toutes les autres mesures d'exemption d'intérêts ont été épuisées, réduit jusqu'à un montant abordable le capital impayé des prêts consentis aux étudiants admissibles. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses le montant du capital de la dette de l'étudiant réduit par le gouvernement canadien en vertu de la RDR. Pour les années précédant l'année financière 2000-2001, les dépenses et les prévisions de la réduction de la dette en cours de remboursement étaient sous la mention « Exemption d'intérêts ». Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, le gouvernement du Canada renonce à une partie du capital de l'emprunt.

Réclamations payées et prêts pardonnés

Entre l'entrée en vigueur du Programme, en 1964, et le 31 juillet 1995, le gouvernement garantissait pleinement tous les prêts consentis à des étudiants par des prêteurs privés. Il rembourse aux prêteurs privés tout prêt d'études non remboursé (c'est-à-dire que les prêteurs réclament tout montant de capital et d'intérêt non remboursé dans sa totalité, après quoi DRHC tente de récupérer ces montants). Les ententes à risques partagés permettaient aux prêts émis entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000 d'être garantis dans certaines circonstances. Ce poste représente les coûts associés à cette garantie de prêt.

Conformément à la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement verse à l'établissement prêteur le plein montant du capital non remboursé de même que les intérêts courus si l'emprunteur est décédé ou s'il est atteint d'une incapacité permanente et qu'il ne peut rembourser son prêt sans privations excessives.

Créances irrécouvrables

En vertu du programme de prêts directs, les prêts d'études sont dorénavant la propriété du gouvernement et il doit les comptabiliser en tant qu'éléments d'actif. Par conséquent, les principes comptables généralement reconnus exigent que soit établie une charge estimative entourant les pertes éventuelles associées à ces prêts. Cette charge doit être établie au cours de l'année de versement du prêt, et ce, même s'il se peut que les pertes ne surviennent que bien des années plus tard. Le poste de dépense correspond aux provisions pour créances irrécouvrables, réduction de la dette en cours de remboursement et exemption d'intérêts rattachés au portefeuille des prêts directs.

Paiements compensatoires aux provinces non participantes

Les provinces et territoires ont le choix de ne pas participer au PCPE. En retour, ces provinces et territoires ont droit à un montant compensatoire pour les aider à payer les coûts d'exécution d'un programme similaire d'aide financière aux étudiants.

Engagements

Le 31 mars 2002, les engagements du Ministère pour les marchés conclus avec des fournisseurs de services totalisaient 170,8 millions de dollars.

TABLEAU 1 : VENTILATION CONSOLIDÉE DU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS – PROGRAMMES COMBINÉS

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002 Prévision[a]	2001-2002 Préliminaire
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	s.o.	0,3	5,7	44,2
Sommes récupérées sur les prêts garantis	153,8	123,4	115,0	123,7
Sommes récupérées sur les reprises de prêts	0,7	2,3	5,0	4,2
Total des revenus	**154,5**	**126,0**	**125,7**	**172,1**
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	103,0	56,6	78,0	69,7
Total des paiements de transfert	**103,0**	**56,6**	**78,0**	**69,7**
Administration des prêts				
Frais d'intérêts liés aux emprunts[b]	s.o.	0,2	149,2	118,4
Frais de recouvrement	19,3	16,8	14,2	14,3
Ententes provisoires				
- Frais d'intérêts versés aux institutions financières	s.o.	41,5	13,0	13,7
- Frais de transition versés aux institutions financières	s.o.	25,9	0,0	0,3
Coûts des fournisseurs de services	s.o.	1,3	36,1	27,9
Prime de risque	81,8	88,1	57,6	51,0
Reprise de prêts	1,6	2,1	1,8	2,7
Frais d'administration des provinces et territoires	9,1	9,6	14,9	9,0
Total des frais d'administration des prêts	**111,7**	**185,5**	**286,8**	**237,3**
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Bonification d'intérêts pendant les études	204,0	180,5	94,5	77,8
Exemption d'intérêts	82,6	107,4	104,3	85,6
Réduction de la dette en cours de remboursement	0,6	2,0	34,0	4,2
Réclamations payées et prêts pardonnés	80,0	72,2	64,6	76,0
Créances irrécouvrables[b&c]	s.o.	206,7	200,6	291,8
Total du coût de l'aide gouvernementale	**367,2**	**568,8**	**498,0**	**535,4**
Total des dépenses	**581,9**	**810,9**	**862,8**	**842,4**
Résultats d'exploitation nets	**427,4**	**684,9**	**737,1**	**670,3**
Paiements aux provinces non participantes	126,1	138,9	195,6	144,9
Résultats d'exploitation finaux	**553,4**	**823,8**	**932,7**	**815,2**

s.o. – sans objet

a. Les prévisions pour 2001-2002 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003.*

b. Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs, mais sont déclarées par le ministère des Finances.

c. Correspond à la charge annuelle sur les provisions pour créances irrécouvrables, la réduction de la dette en cours de remboursement et l'exemption d'intérêt, comme l'exige la comptabilité d'exercice.

TABLEAU 2 : VENTILATION CONSOLIDÉE DU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS – PRÊTS GARANTIS ET À RISQUES PARTAGÉS SEULEMENT

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002 Prévision[a]	2001-2002 Préliminaire
Revenus				
Sommes récupérées sur les prêts garantis	153,8	123,4	115,0	123,7
Sommes récupérées sur les reprises de prêts	0,7	2,3	5,0	4,2
Total des revenus	**154,5**	**125,7**	**120,0**	**127,9**
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	103,0	s.o.	s.o.	s.o.
Total des paiements de transfert	**103,0**	**s.o.**	**s.o.**	**s.o.**
Administration des prêts				
Frais de recouvrement	19,3	16,8	14,2	14,3
Prime de risque	81,8	88,1	57,6	51,0
Reprise de prêts	1,6	2,1	1,8	2,7
Frais d'administration des provinces et territoires	9,1	9,6	0,0	0,0
Total des frais d'administration des prêts	**111,7**	**116,6**	**73,6**	**68,0**
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Bonification d'intérêts pendant les études	204,0	180,5	94,5	77,8
Exemption d'intérêts	82,6	107,4	101,3	85,6
Réduction de la dette en cours de remboursement	0,6	2,0	34,0	4,2
Réclamations payées et prêts pardonnés	80,0	72,2	64,6	76,0
Total du coût de l'aide gouvernementale	**367,2**	**362,1**	**294,4**	**243,6**
Total des dépenses	**581,9**	**478,7**	**368,0**	**311,6**
Résultats d'exploitation législatifs nets	**427,4**	**353,0**	**248,0**	**183,7**
Paiements aux provinces non participantes	126,1	138,9	110,7	110,0
Résultats d'exploitation législatifs finaux	**553,4**	**491,9**	**358,7**	**293,7**

s.o. – sans objet

a. Les prévisions pour 2001-2002 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003.*

TABLEAU 3 : VENTILATION CONSOLIDÉE DU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS – PRÊTS DIRECTS SEULEMENT

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002 Prévision[a]	2001-2002 Préliminaire
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	s.o.	0,3	5,7	44,2
Total des revenus	**s.o.**	**0,3**	**5,7**	**44,2**
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	s.o.	56,6	78,0	69,7
Total des paiements de transfert	**s.o.**	**56,6**	**78,0**	**69,7**
Administration des prêts				
Frais d'intérêts liés aux emprunts[b]	s.o.	0,2	149,2	118,4
Frais de recouvrement	s.o.	0,0	0,0	0,0
Ententes provisoires				
- Frais d'intérêts versés aux institutions financières	s.o.	41,5	13,0	13,7
- Frais de transition versés aux institutions financières	s.o.	25,9	0,0	0,3
Coûts des fournisseurs de services	s.o.	1,3	36,1	27,9
Frais d'administration des provinces et territoires	s.o.	0,0	14,9	9,0
Total des frais d'administration des prêts	**s.o.**	**68,9**	**213,2**	**169,3**
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Exemption d'intérêts	s.o.	0,0	3,0	0,0
Créances irrécouvrables[b&c]	s.o.	206,7	200,6	291,8
Total du coût de l'aide gouvernementale	**s.o.**	**206,7**	**203,6**	**291,8**
Total des dépenses	**s.o.**	**332,2**	**494,8**	**530,8**
Résultats d'exploitation nets	**s.o.**	**331,9**	**489,1**	**486,6**
Paiements aux provinces non participantes	s.o.	0,0	84,9	34,9
Résultats d'exploitation finaux	**s.o.**	**331,9**	**574,0**	**521,5**

s.o. – sans objet

a. Les prévisions pour 2001-2002 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*.

b. Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs, mais sont déclarées par le ministère des Finances.

c. Correspond à la charge annuelle sur les provisions pour créances irrécouvrables, la réduction de la dette en cours de remboursement et l'exemption d'intérêt, comme l'exige la comptabilité d'exercice.

Sécurité de la vieillesse

Le programme de la Sécurité de la vieillesse est l'un des éléments essentiels du système canadien de revenu de retraite. Les prestations comprennent la pension de base de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le programme de la Sécurité de la vieillesse est financé à partir des recettes fiscales générales du gouvernement canadien.

Les tableaux suivants contiennent des renseignements sur les prestations mensuelles, les prestataires et les paiements selon la province ou le territoire.

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES PRESTATIONS MENSUELLES MAXIMALES

(en dollars)		Supplément de revenu garanti		Allocation		
Exercice financier	**Pension de base**	**Célibataire**	**Marié(e)**	**Ordinaire**	**Prolongée**	**Augmentation**
Prestation mensuelle par exercice financier						
Dépenses réelles 2001-2002						
1er janvier 2002	442,66	526,08	342,67	785,33	867,02	0,0%
1er octobre 2001	442,66	526,08	342,67	785,33	867,02	1,4%
1er juillet 2001	436,55	518,82	337,94	774,49	855,05	0,7%
1er avril 2001	433,52	515,21	335,59	769,11	849,11	0,5%
Budget des dépenses 2001-2002						
1er janvier 2002	440,04	522,97	340,64	780,68	861,89	0,6%
1er octobre 2001	437,42	519,85	338,61	776,03	856,75	0,3%
1er juillet 2001	436,11	518,30	337,60	773,71	854,19	0,3%
1er avril 2001	434,81	516,75	336,59	771,40	851,64	0,8%
Dépenses réelles 2000-2001						
1er janvier 2001	431,36	512,65	333,92	765,28	844,88	0,6%
1er octobre 2000	428,79	509,59	331,93	760,72	839,84	0,9%
1er juillet 2000	424,12	504,05	328,32	752,44	830,70	0,6%
1er avril 2000	420,31	499,55	325,39	745,73	823,29	0,1%
Moyenne par exercice financier (prestations annuelles)						
Dépenses réelles 2001-2002	5 286,16	6 258,57	4 076,61	9 342,78	10 314,60	2,9% [a]
Budget des dépenses 2001-2002	5 245,14	6 233,61	4 060,32	9 305,46	10 273,41	
Dépenses réelles 2000-2001	5 113,74	6 077,52	3 958,68	9 072,51	10 016,13	

a. Augmentation annuelle entre les dépenses réelles de 2000-2001 et celles de 2001-2002.

TABLEAU 2 : NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE ET PAR TYPE DE PRESTATIONS

Province ou Territoire	Mars 2001				Mars 2002			
	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG % de la SV	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG % de la SV
Terre-Neuve	63 480	42 577	4 399	67,07%	64 501	42 864	4 264	66,45%
Île-du-Prince-Édouard	18 102	9 386	682	51,85%	18 362	9 262	651	50,44%
Nouvelle-Écosse	124 853	56 911	4 492	45,58%	126 105	56 459	4 400	44,77%
Nouveau-Brunswick	98 348	50 818	4 198	51,67%	99 357	50 864	4 260	51,19%
Québec	944 494	446 811	32 723	47,31%	960 724	450 930	31 737	46,94%
Ontario	1 417 264	378 640	24 205	26,72%	1 445 359	384 928	24 174	26,63%
Manitoba	154 740	58 404	3 762	37,74%	155 128	58 013	3 692	37,40%
Saskatchewan	145 997	58 309	3 728	39,94%	145 957	57 486	3 600	39,39%
Alberta	296 732	104 418	7 648	35,19%	304 676	105 257	7 230	34,55%
Colombie-Britannique	498 045	153 053	9 241	30,73%	507 307	155 605	9 203	30,67%
Yukon	1 700	601	43	35,35%	1 766	605	45	34,26%
Territoires du Nord-Ouest[a]	2 319	1 477	162	63,69%	2 398	1 500	145	62,55%
International[b]	62 387	9 760	123	15,64%	67 390	9 630	113	14,29%
Total	**3 828 461**	**1 371 165**	**95 406**	**35,82%**	**3 899 030**	**1 383 403**	**93 514**	**35,48%**

a. Comprend les données pour le Nunavut.

b. Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

TABLEAU 3 : PAIEMENTS DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE, ET PAR TYPE DE PRESTATIONS, POUR L'EXERCICE FINANCIER 2001-2002

(en millions de dollars) Province ou Territoire	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	Total
Terre-Neuve	338,9	157,1	20,7	516,7
Île-du-Prince-Édouard	96,1	34,0	2,9	133,0
Nouvelle-Écosse	661,2	195,2	17,6	874,0
Nouveau-Brunswick	521,7	178,9	19,0	719,6
Québec	5 003,3	1 634,0	124,6	6 761,9
Ontario	7 340,2	1 504,3	101,3	8 945,8
Manitoba	807,3	208,9	16,0	1 032,2
Saskatchewan	769,8	203,2	16,7	989,7
Alberta	1 550,6	395,2	32,1	1 977,9
Colombie-Britannique	2 558,0	612,8	38,8	3 209,6
Yukon	9,1	2,2	0,2	11,5
Territoires du Nord-Ouest[a]	12,4	6,6	1,1	20,1
International[b]	87,6	84,4	1,3	173,3
Total	**19 756,2**	**5 216,8**	**392,3**	**25 365,3**

a. Comprend les données pour le Nunavut.

b. Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

Autres rapports annuels législatifs

Vous trouverez ci-dessous d'autres rapports annuels législatifs qui sont intégrés dans d'autres parties de ce rapport ou publiés dans les *Comptes publics du Canada*.

Parties I et III du *Code canadien du travail*

Ces données se trouvent sous l'objectif stratégique Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif.

Loi sur l'assurance du service civil

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2002*, Volume 1, Section 6[50]. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

Loi relative aux rentes sur l'État

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2002*, Volume 1, Section 6[50]. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

[50] Pour plus de renseignements, voir http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html

Entente-cadre sur l'union sociale

L'« union sociale » est le cadre dans lequel les gouvernements travaillent à la modernisation de la politique sociale canadienne. La transparence et la reddition de comptes par les gouvernements contribuent au renforcement de cette union, c'est pourquoi les dispositions de l'Entente-cadre sur l'union sociale relatives à la reddition de comptes obligent les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux à faire preuve de plus de transparence et à rendre davantage compte de leurs activités aux Canadiens.

DRHC est l'un des ministères pilotes qui collaborent avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) pour rendre compte de la participation du gouvernement fédéral aux initiatives de l'Entente-cadre sur l'union sociale en préparant des modèles de reddition de comptes pour leurs programmes. Les modèles que nous avons préparés pour 27 de nos programmes sont affichés sur le site Web du SCT[51].

Dans le contexte de l'Entente-cadre, les gouvernements s'efforcent d'éliminer les obstacles à la mobilité des travailleurs en facilitant la reconnaissance de leurs compétences partout au Canada. En outre, DRHC dirige l'examen annuel des programmes sociaux du gouvernement du Canada qui vise à supprimer les obstacles à la mobilité liés au lieu de résidence présents dans ces programmes, en plus de veiller à ce qu'aucun obstacle à la mobilité n'apparaisse dans ses propres programmes[51].

Comme le prévoit l'Entente-cadre, les gouvernements examinent actuellement ses dispositions et leur application.

[51] Pour plus de renseignements, voir http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/all_toutes_f.asp

Gestion du matériel

Achats, marchés et gestion des biens mobiliers

POINTS À EXAMINER	CONTRIBUTION DE DRHC
Renforcer la gestion du matériel et s'assurer d'un meilleur équilibre entre la reddition des comptes et l'exécution des programmes	• Mise en place d'un comité directeur national et de 14 groupes de travail (régions et Administration centrale) pour renouveler la fonction de la Gestion du matériel à l'échelle du Ministère dans le cadre de l'initiative de la réforme des achats menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). • Mise en place d'un comité de surveillance (Comité d'examen des achats) pour veiller à une meilleure conformité aux règles et aux règlements en matière d'achats et de marchés. • Mise au point d'un document sur le mandat de la Gestion du matériel et du plan d'activités pour veiller à l'orientation stratégique du personnel de la Gestion du matériel et à l'ajustement aux priorités ministérielles.
Améliorer la fonction de la valeur ajoutée de la gestion du matériel pour veiller à ce que la prestation de services soit efficiente et opportune et s'assurer que l'organisation est axée sur la clientèle.	• Conception, élaboration et mise en place d'accords d'approvisionnement pour s'assurer d'une fonction d'achats et de contrats rationalisée qui servira mieux les besoins de notre clientèle tout en veillant à la conformité au cadre juridique de la fonction des achats et des marchés. • Mise au point d'un programme complet d'aide à l'édition à l'appui de la diffusion de l'information à différents publics, à des organismes du secteur privé et au grand public; notamment élaborer des devis pour l'établissement d'un contrat des services de la chaîne d'approvisionnement à l'appui des activités connexes et ainsi mieux répondre aux besoins de la clientèle. • Conception et élaboration d'une capacité de planification préparatoire pour améliorer l'exactitude de la prestation de services à l'intention de la clientèle des achats et des marchés, s'assurer de meilleures occasions d'économie grâce aux achats à économie d'échelle et veiller à une meilleure conformité aux règles et réglements. • Réorganisation du personnel des achats et des marchés selon le portefeuille de la clientèle pour améliorer le service à la clientèle et assurer un examen plus approfondi des besoins.

Gestion du matériel

Achats, marchés et gestion des biens mobiliers (suite)

POINTS À EXAMINER	CONTRIBUTION DE DRHC
Recrutement, maintien et formation du personnel de la gestion du matériel	• Établissement de partenariats avec le SCT et d'autres ministères pour concevoir, élaborer et mettre en oeuvre un programme de perfectionnement professionnel à l'intention du personnel de la Gestion du matériel de DRHC; détermination, adoption et validation des profils de compétences à l'intention de la collectivité de la Gestion du matériel de DRHC qui sont représentatifs du programme de perfectionnement professionnel du SCT; conception et élaboration d'un cadre de travail pour la planification intégrée des ressources humaines (maintien et relève) et programme de perfectionnement professionnel pour la collectivité de la Gestion du matériel de DRHC.
Rôle joué par les achats et les marchés pour faire progresser le plan d'action du gouvernement fédéral	• Établissement de partenariats intraministériels et interministériels avec des intervenants clés pour faire progresser le plan d'action du gouvernement fédéral, notamment les mandats particuliers de l'État (Travaux Publics et Services Gouvernementaux du Canada (TPSGC), Affaires Indiennes et du Nord Canadien (AINC), SCT, Vérification interne). • Cibles dépassées constamment quant à nos achats effectués auprès des entreprises autochtones. Travail en partenariat avec l'AINC pour élaborer un accord d'approvisionnement surtout quant à l'impartition aux entreprises autochtones. • Travail en partenariat avec le SCT pour faire progresser l'exécution du programme de perfectionnement professionnel et d'autres initiatives de remaniement des achats. Mise au point d'accords à différents niveaux de service avec des clients ministériels clés et préparation de protocoles d'entente avec TPSGC à l'appui d'accords d'approvisionnement de Gouvernement en direct et d'autres initiatives semblables.

Stratégie de développement durable

En 2001-2002, nous avons continué à travailler pour atteindre nos objectifs relatifs à la Stratégie de développement durable II (SDD-II), qui a été déposée au Parlement en février 2001. Les engagements pris par DRHC à l'endroit du développement durable se concentrent sur quatre buts principaux :

- Accroître la capacité de DRHC à s'engager sur la voie du développement durable.
- Écologiser les opérations internes de DRHC.
- Travailler de concert avec les autres ministères afin de mieux comprendre les dimensions sociales du développement durable (DD) et ses incidences politiques, et mettre en place, au sein de DRHC, une base de connaissances relatives aux diverses questions liées au DD qui intéressent le Ministère.
- Intégrer la notion du développement durable dans la culture organisationnelle de DRHC.

Au cours de 2001-2002, nous avons terminé l'installation de Développement durable en direct (DD en direct), un site intranet qui permet d'offrir un cours de formation environnementale en direct, d'obtenir des liens relatifs au développement durable, de fournir une base de données sur les lois environnementales et le Plan d'action environnemental en direct. DRHC a réalisé des progrès remarquables en vue d'écologiser ses activités. Une étude pilote a été menée pour évaluer la faisabilité de déterminer les nuitées passées dans les hôtels Green Leaf et on a dressé une liste de vérification de l'entretien des véhicules écologiques. En outre, nous avons continué à animer le groupe de travail interministériel sur le développement durable en matière sociale et culturelle ainsi qu'à collaborer aux activités et à discuter des répercussions sociales du développement durable.

Vous ne trouverez ci-dessous que les cibles de la SDD faisant l'objet d'un rapport du 1er avril 2001 au 31 mars 2002.

Stratégie de développement durable (suite)

BUT : ÉCOLOGISER LES OPÉRATIONS INTERNES DE DRHC

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Approvisionnement écologique	• Les achats de produits et de services écologiques de DRHC ont atteint 2,95 millions de dollars en 2001-2002[52]. • La cible nationale est d'augmenter la valeur des achats écologiques de 7 p. 100 d'ici le 31 mars 2003. • Les achats de produits et services offerts par les entreprises autochtones ont atteint 4,35 millions de dollars au cours de l'année civile 2001, dépassant la cible de 2,5 millions de dollars fixée pour le 31 décembre 2001[53]. • Une étude pilote d'évaluation de la faisabilité de déterminer les nuitées passées dans les hôtels Green Leaf a été menée.
Gestion des déchets	• La quantité de déchets envoyés à la décharge a diminué de 45 p. 100, bien au-delà des niveaux de référence de 1988 fixés pour toutes les régions. La réduction ciblée pour 2001-2002 était de 50 p. 100. • Le personnel de DRHC, dans une proportion de 62 p. 100, a accès aux programmes de réduction à la source et de réutilisation du matériel, dépassant la cible de 25 p. 100 établie pour le 31 mars 2002.
Conservation de l'eau et de l'énergie	• La sensibilisation à la conservation de l'eau et de l'énergie est comprise dans le Développement durable en direct, un outil Web servant à sensibiliser davantage les employés aux questions environnementales. • Tous les employés peuvent déjà avoir accès à des documents de sensibilisation grâce au Plan d'action environnemental en direct. • La cible nationale qui consiste à sensibiliser 10 p. 100 du personnel à la conservation de l'eau et de l'énergie a été atteinte.
Gestion du parc automobile	• Nous avons évalué tous les achats de nouveaux véhicules à l'administration centrale afin de déterminer la possibilité de convertir au carburant de remplacement. • Nous avons acheté six véhicules à carburant unique. • Nous avons mis au point une liste de vérification des véhicules pour nous assurer que les utilisateurs maintiennent les véhicules de façon écologique.

52 Le budget d'acquisition global a été réduit de 13 p. 100 (45 millions de dollars) par rapport à celui de l'année civile précédente. Malgré cette réduction budgétaire, le Ministère a acheté pour environ le même montant de produits écologiques.

53 Une modification a été apportée à cette cible : la valeur est calculée en dollars plutôt qu'en pourcentage et on en fera rapport en fonction de l'année civile. La cible modifiée pour le 31 décembre 2001 est de 2,5 millions de dollars.

Stratégie de développement durable (suite)

BUT : ÉCOLOGISER LES OPÉRATIONS INTERNES DE DRHC (suite)

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Gestion du parc automobile (Suite)	• Nous avons évalué 46 p. 100 des véhicules pour déterminer la possibilité de les convertir aux carburants de remplacement, dépassant la cible de 25 p. 100 établie pour le 31 mars 2002.
Développement durable en direct (DD en direct)	• DD en direct, un outil de formation et de sensibilisation en direct qui comprend également le Plan d'action environnemental, a été mis au point.
Taux de participation du personnel aux approches innovatrices visant « l'avenir du milieu de travail »	• Environ 30 p. 100 de tous les employés travaillent soit à temps partiel, soit selon des horaires variables ou en vertu d'ententes de télétravail.
Augmentation des avantages environnementaux dans la prestation des services	• Les paiements suivants ont été effectués par virement automatique : 84 p. 100 des paiements de la Sécurité de la vieillesse, 80 p. 100 des paiements du Régime de pensions du Canada et 58 p. 100 des paiements de l'assurance-emploi. • Plus de 70 p. 100 des demandes de prestations d'assurance-emploi ont été traitées électroniquement. Un nouveau système, Appli-Web, a été mis au point permettant de demander des prestations d'assurance-emploi par Internet. • La ligne 800 des Initiatives emploi jeunesse a reçu 40 373 appels et le site en direct du Réseau d'information jeunesse du Canada a fait l'objet de 285 570 consultations[54]. • La banque nationale d'emplois a affiché 439 993 emplois : elle a reçu 51 392 610 visites, dont celle de 15 492 337 visiteurs à une seule reprise. • Le Service de placement électronique a fait l'objet d'environ 630 114 consultations. • Nous appliquons actuellement la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* alors que toutes les décisions en matière de financement de projets doivent tenir compte des répercussions de ces derniers sur l'environnement.
Respect des exigences de la partie II du *Code canadien du travail*	• Nous avons résolu de plein gré 98 p. 100 des cas de non-conformité (à l'exclusion des situations dangereuses).

[54] À noter que la période de la mi-août 2001 à la fin février 2002 manque car le site était en voie d'élaboration.

Stratégie de développement durable (suite)

BUT : TRAVAILLER DE CONCERT AVEC LES AUTRES MINISTÈRES AFIN DE MIEUX COMPRENDRE LES DIMENSIONS SOCIALES DU DD ET SES INCIDENCES POLITIQUES, ET METTRE EN PLACE, AU SEIN DE DRHC, UNE BASE DE CONNAISSANCES RELATIVES AUX DIVERSES QUESTIONS LIÉES AU DD QUI INTÉRESSENT LE MINISTÈRE

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Dimensions sociales et culturelles du développement durable	• Les membres du groupe de travail sur les dimensions sociales et culturelles du développement durable ont examiné en profondeur les aspects des dimensions sociales et culturelles du DD et les incidences politiques en participant à 7 réunions interministérielles, en élaborant un plan de travail potentiel pour déterminer les secteurs ministériels d'intérêt commun et en prenant part à des discussions avec les représentants d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux.
Développement durable des collectivités	• Nous avons participé avec les ministères intéressés à des activités conjointes pour promouvoir et appuyer une approche fédérale mieux coordonnée et ainsi encourager le développement durable des collectivités. On y a joint des commentaires reçus sur différentes publications préparées pour le Sommet mondial pour le développement durable.
Le DD et la santé des Canadiens	• En colaboration avec Santé Canada et d'autres ministères intéressés, nous avons examiné en profondeur l'idée d'établir un partenariat élargi en développement durable (y compris un élément sur les milieux de travail sains) avec un ou plusieurs organismes à l'extérieur du gouvernement fédéral.
Connaissance du DD et information sur le sujet et la Stratégie de développement durable du Nord	• Nous avons offerts des perspectives politiques aux membres du groupe de travail interministériel mis sur pied pour orienter la mise au point d'indicateurs du DD et d'un système d'établissement de rapport. • Nous avons appuyé le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien dans la réalisation de progrès quant au développement durable du Nord.
Examiner les questions de la main d'œuvre et de l'adaptation sociale liées au changement climatique et au réchauffement global	• Étude selon des scénarios possible entrepris pour analyser des questions potentielles de la main-d'œuvre et de l'adaptation sociale liées au Protocole de Kyoto. La version préliminaire sera terminée d'ici l'automne 2002.

Stratégie de développement durable (suite)

BUT : INTÉGRER LA NOTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LA CULTURE ORGANISATIONNELLE DE DRHC

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Histoires de réussite et sensibilisation	• Le DD en direct offrira aux employés un cours de formation en direct. • Lancement d'un réseau national de représentants écologiques. Dans une proportion de 33 p. 100, les sites comptent un représentant écologique qui assure volontairement la communication entre les employés et les coordonnateurs environnementaux régionaux et qui diffuse des documents de sensibilisation.
Semaine de l'environnement	• En juin 2001, DRHC a célébré la Semaine de l'environnement en acceuillant les participants à des comptoirs d'information, en donnant des conseils écologiques, en participant à un défi transport à l'échelle du Canada, en vendant des arbres d'Arbres Canada et en organisant d'autres activités de sensibilisation écologique.
Activités de sensibilisation	• Dans une proportion de 18 p. 100, les employés ont reçu des documents généraux de sensibilisation dans le cadre d'initiatives comme des courriels, des dépliants, des présentations sur la réutilisation, une conférence écologique, un atelier sur le changement climatique, un déjeuner écologique et une participation au Défi Transport. • Dans une proportion de 8,57 p. 100, les employés ont reçu la trousse de sensibilisation au changement climatique pour leur faire connaître la façon de réduire les émissions de gaz à effet de serre. On visait à rejoindre 10 p. 100 de tous les employés.

Initiatives réglementaires

La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Règlement sur la sécurité de la vieillesse (SV). Modification nécessaire pour s'assurer que les titulaires de pension à faible revenu, qui reçoivent des paiements de certains programmes d'aide du gouvernement tirent avantage de la « disposition relative à l'option ». La « disposition relative à l'option » vise à protéger les titulaires de pension à faible revenu des répercussions financières d'une réduction de leur revenu suite à la cessation d'un emploi, d'un emploi autonome, de l'exploitation d'une entreprise ou à une baisse de leur revenu de pension.	Permettre aux titulaires de pension recevant des paiements de certains programmes d'aide du gouvernement, comme le Programme de retraite anticipée des pêcheurs, le Programme d'adaptation des travailleurs âgés des usines de transformation du poisson et d'autres programmes similaires, de tirer avantage de la « disposition relative à l'option ». Les paiements prévus au titre de ces programmes prennent fin à 65 ans.	L'élargissement de la portée de la « disposition relative à l'option » pour venir en aide aux bénéficiaires de programmes d'aide du gouvernement respecte l'esprit de cette disposition. Elle profite en effet aux personnes qui sont le plus dans le besoin. Grâce au changement réglementaire, les titulaires de pension qui ont été victimes d'une perte de revenu pourront avoir droit au Supplément de revenu garanti (SRG), atténuant d'autant leurs difficultés financières. Le SRG est une prestation liée au revenu payable aux personnes âgées à faible revenu ou à revenu nul.	En date du 26 avril 2001, on a modifié le *Règlement sur la SV* de manière à étendre la portée de la « disposition relative à l'option » de telle sorte que l'on puisse venir en aide aux bénéficiaires de programmes d'aide du gouvernement. Quelque 10 000 bénéficiaires pourront se retrouver dans une situation telle qu'ils pourront tirer avantage de cette modification réglementaire au cours des prochaines années, alors qu'ils célébreront leur 65e anniversaire de naissance.
Règlement sur le Régime de pensions du Canada (RPC) et *Règlement sur la sécurité de la vieillesse (SV).* Modifications requises à la suite des propositions formulées par le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation. Ces modifications ne portent pas sur le fond et se limitent strictement à des changements de formulation.	Ces modifications techniques sont nécessaires pour donner suite aux préoccupations du Comité.	Une fois mises en œuvre, les recommandations du Comité permettront d'améliorer et de clarifier la formulation des règlements concernant la SV et le RPC.	Les modifications sont entrées en vigueur le 6 juin 2002.

La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Règlement sur l'assurance-emploi pour imposer des intérêts.	Modifications au règlement visant à instaurer l'imposition d'intérêts sur les dettes envers l'assurance-emploi.	Modification du Règlement.	Le Règlement révisé entra en vigueur le 1er juillet 2002 (DORS 2002-236)
Changements mineurs au *Règlement sur l'assurance-emploi.*	Changements mineurs au Règlement.	Modification du Règlement.	Une partie de ces modifications ont été faites par le biais d'un Règlement correctif visant le *Règlement sur l'assurance-emploi*, qui a été publié dans la *Gazette du Canada*, Partie II, le 11 avril 2002 (DORS 2002-154). L'autre partie de ces modifications a fait l'objet d'une publication au préalable dans la *Gazette du Canada*, Partie I, le 13 avril 2002, pour une durée de 30 jours, à titre de consultation publique. Aucun commentaire n'a été reçu et l'approbation finale et la publication dans la *Gazette du Canada*, Partie II, le 31 juillet 2002 (DORS 2002-174).
Modernisation : Changements au Règlement.	Le *Règlement sur l'assurance-emploi* (AE) sera modifié pour assurer des prestations comparables aux conjoints de droit commun de même sexe, comme c'est le cas pour les partenaires hétérosexuels. Les conjoints de même sexe recevront des prestations d'AE pour l'adoption et pourront se les partager comme c'est le cas pour les conjoints hétérosexuels à l'heure actuelle.	Modification du Règlement.	Cette modification ne pourra être mise en vigueur avant qu'une consultation n'ait été faite avec les provinces et les territoires. La consultation n'a pas encore débutée.

La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité (suite)

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Restrictions concernant l'aide financière : Modification du *Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants* (*RFAFE*) et du *Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants* (*RFPE*) en vue d'assouplir les restrictions liées aux mesures d'exemption d'intérêts et de remise de dette en cours de remboursement et pour aider les emprunteurs qui ont du mal à respecter leurs engagements.	L'accessibilité accrue aux mesures de gestion de la dette pour les étudiants emprunteurs qui en ont grandement besoin permettra à davantage d'entre eux d'avoir les moyens d'effectuer régulièrement leurs paiements et réduira les risques d'arriéré.	Réduction des taux de défaut de remboursement des prêts canadiens d'études.	Des consultations ont été menées auprès des intervenants et des provinces. Le ministère des Finances examine la proposition. La date de mise en œuvre est à déterminer.
Vérification du crédit : Modification du *RFAFE* en vue d'imposer la vérification du crédit avant l'émission d'un certificat d'admissibilité à un prêt d'études canadien.	Coordination entre la politique du Programme canadien de prêts aux étudiants et celle des programmes provinciaux de services d'aide financière aux étudiants.	Mise en œuvre uniforme de la vérification du crédit dans toutes les provinces participantes. Veiller à l'intégrité du programme en identifiant les demandeurs qui ont souvent abusé de leur crédit par le passé.	La mise en œuvre a eu lieu en octobre 2001.
Modernisation des prestations : Modifications du *RFAFE* et du *RFPE* en vue d'offrir l'égalité de traitement aux conjoints de fait et aux conjoints homosexuels, conformément à la *Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations*.	Égalité de traitement des conjoints de fait et des conjoints homosexuels. Harmonisation du Programme canadien de prêts aux étudiants avec les autres programmes du gouvernement fédéral.	Cette mesure s'inscrit dans une initiative pangouvernementale qui vise à modifier l'ensemble des règlements et des lois en vue de moderniser les prestations.	Les modifications ont été approuvées de façon définitive par le Comité spécial du Conseil le 13 juin 2001. L'entrée en vigueur a eu lieu le 1er août 2001.

La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité (suite)

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Remise de dette en cours de remboursement : Modifications du *RFAFE* et du *RFPE* en vue d'accroître l'accessibilité à la mesure de gestion de la dette et d'augmenter son efficacité.	L'accessibilité accrue à la remise de dette en cours de remboursement des emprunteurs ayant des difficultés financières entraînera une réduction des taux de manque au remboursement.	Réduction du niveau d'endettement des étudiants connaissant des difficultés financières. Réduction des taux de défaut de remboursement des prêts canadiens d'études.	Les consultations menées auprès des intervenants et des provinces ont donné des résultats favorables. Le ministère des Finances examine la proposition. La date de mise en œuvre est à déterminer.
Règles de quatre et de six mois pour les prêts d'études à plein temps : La période de six mois consécutive aux études accordée aux étudiants pour qu'ils puissent confirmer leur inscription à un établissement d'enseignement ne serait pas touchée par la modification du *RFAFE* et du *RFPE*. Cependant, la période de quatre mois serait abolie.	La cohésion avec les programmes provinciaux d'aide financière aux étudiants réduira davantage la confusion chez les étudiants et les aidera donc à effectuer régulièrement leurs paiements.	Réduction de la probabilité que les étudiants ne remboursent pas leurs prêts parce qu'ils ne connaissent pas vraiment leurs responsabilités. Accroissement de l'efficience de la délivrance des prêts et, grâce à la simplification des services, amélioration du service offert aux étudiants emprunteurs.	Les modifications sont entrées en vigueur le 1er août 2002. La mise en œuvre est prévue pour l'année de prêt 2002-2003.

Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Code canadien du travail : Révocation du *Règlement de 1979 sur la durée du travail des agents et directeurs d'élévateurs régionaux.*	La révocation du règlement permettra l'application des dispositions de la partie III (Normes du travail) du *Code canadien du travail* en ce qui concerne la durée normale du travail aux agents et directeurs d'élévateurs régionaux travaillant dans les quatre provinces de l'Ouest du Canada.	Nombre de plaintes reçues en regard d'un désaccord concernant les heures de travail et paiement du temps supplémentaire. Aucune plainte n'a été reçue au Programme du travail à l'administration centrale.	Les agents et directeurs d'élévateurs régionaux travaillant dans les quatre provinces de l'Ouest du Canada sont maintenant assujettis aux dispositions de la partie III du *Code canadien du travail* en ce qui concerne la durée normale du travail.
Code canadien du travail : Modification au *Règlement du Canada sur les normes du travail.*	Assurer un traitement égal aux partenaires de fait de sexe opposé et de même sexe pour offrir aux partenaires de même sexe de droit commun des bénéfices qui sont présentement offerts aux partenaires de sexe opposé de droit commun.	Nombre de plaintes reçues en regard d'un désaccord concernant l'éligibilité au congé de décès pour un partenaire de fait de même sexe. Aucune plainte n'a été reçue au Programme du travail à l'administration centrale.	Les partenaires de même sexe de droit commun ont droit à un congé de trois jours en cas de décès d'un proche parent de la même manière que les partenaires de sexe opposé de droit commun.
Partie II du *Code canadien du travail – Règlement sur la sécurité et la santé dans les mines de charbon* (Société de développement du Cap-Breton).	Les modifications devraient contribuer à réduire les risques liés à un large éventail d'accidents de travail et de maladies professionnelles, ce qui permettra d'améliorer la santé et la sécurité dans les mines de charbon au Cap-Breton.	• Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité.	Ce règlement est présentement en attente jusqu'à ce que la situation à venir de la Société de développement du Cap-Breton soit déterminée. Il est provisoirement en cours de préparation pour être publié dans la partie I de la *Gazette du Canada*.
Partie II du *Code canadien du travail – Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* (partie V) – Chaudières et récipients soumis à une pression interne.	Mettre à jour le règlement.	• Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité.	Le règlement a été mis à jour. Cela fait partie de l'engagement continu à effectuer un examen de la réglementation de façon régulière et à la mettre à jour. Les modifications au Règlement sont entrées en vigueur le 1er août 2001.

Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif (suite)

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Partie II du *Code canadien du travail – Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* (partie XII) – Protection contre les chutes – véhicules.	La modification proposée fera en sorte que les employés travaillant du haut des véhicules bénéficient de la même protection que tous les autres employés de la compétence fédérale.	• Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité.	Justice Canada finalise présentement le règlement pour sa publication dans la partie II de la *Gazette du Canada*.
Partie II du *Code canadien du travail – Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* – Règlement sur la prévention de la violence en milieu de travail.	Le règlement fera en sorte que des mesures de prévention contre la violence soient mises en œuvre dans les lieux de travail pour protéger les employés relevant de la compétence fédérale.	• Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité.	Les réunions du groupe de travail se poursuivent en vue d'élaborer un règlement.
Partie II du *Code canadien du travail – Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* – Règlement sur les programmes de prévention.	Le règlement fera en sorte que des programmes de prévention soient mis en œuvre dans les lieux de travail pour protéger les employés relevant de la compétence fédérale.	• Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité.	Le projet de règlement a été révisé par les Services juridiques et envoyé à la Section de la réglementation le 6 août 2002.
Partie II du *Code canadien du travail – Règlement sur la sécurité et la santé au travail (aéronefs).*	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement continu à effectuer un examen de la réglementation de façon régulière et à la mettre à jour.	• Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques.	Le projet de règlement est en cours de préparation pour être estampillé et pour être publié dans la partie I de la *Gazette du Canada*.
Partie II du *Code canadien du travail – Règlement sur la sécurité et la santé au travail (trains).*	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement à examiner régulièrement la réglementation et à la mettre à jour.	• Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques.	On travaille en collaboration avec Transports Canada en vue de finaliser le projet de règlement.

Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif (suite)

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Partie II du *Code canadien du travail – Règlement sur la sécurité et la santé au travail (navires).*	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement à examiner régulièrement la réglementation et à la mettre à jour.	• Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité.	On travaille en collaboration avec Transports Canada en vue de finaliser le projet de règlement.
Partie II du Code canadien du travail – *Règlement sur la sécurité et la santé au travail (pétrole et gaz).*	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement à examiner régulièrement la réglementation et à la mettre à jour.	• Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques.	On a entrepris un examen approfondi du règlement actuel. On finalise présentement le projet de règlement en collaboration avec l'Office national de l'énergie.

Initiatives horizontales

Les trois ordres de gouvernement du Canada collaborent pour mieux servir les Canadiens et les Canadiennes. On qualifie d'horizontales les initiatives prises par plus d'un gouvernement, ministère, organisme ou partenaire en vue d'atteindre des objectifs communs.

Les tableaux suivants montrent les Initiatives horizontales auxquelles DRHC a participé en 2001-2002, les partenaires concernés, les sommes dépensées et les réalisations effectuées. Pour plus de détails sur ces initiatives, veuillez consulter les sites pertinents du Conseil du Trésor[55].

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M$])	Réalisations
Ententes sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH)	Responsable : DRHC Autres partenaires : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario, Québec, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve et Labrador	DRHC : 189,2 M$[a]	Le nombre d'indicateurs de résultat convenus varie d'une province à l'autre. Les quatre indicateurs suivants se retrouvent dans toutes les ententes : • Nombre de personnes ayant activement participé aux programmes et services; • Nombre de personnes ayant terminé un programme avec succès; • Nombre de personnes ayant obtenu un emploi grâce à leur participation à un programme; • Nombre de personnes ayant conservé leur emploi pendant une crise professionnelle.

a. Le gouvernement du Canada assume 50 p. 100 des coûts admissibles engagés par les provinces pour les programmes ou les services financés dans le cadre de l'AEPH, jusqu'à concurrence de la contribution fédérale prévue à l'entente bilatérale.

55 Pour plus de renseignements, voir les sites http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/coll_res/coll_res_f.htm et http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/dept_mini_f.asp

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M$])	Réalisations
Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT)	Responsable : DRHC Autres partenaires : La gestion des EDMT peut être partagée ou transférée. Dans le cadre des EDMT dont DRHC partage la gestion avec Terre-Neuve, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse, la Colombie-Britannique et le Yukon, nous avons continué d'offrir des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) et de collaborer avec ces provinces et ce territoire pour la planification et l'évaluation de ces programmes. Dans le cadre des EDMT dont la gestion a été transférée au Nouveau-Brunswick, au Québec, au Manitoba, à la Saskatchewan, à l'Alberta, aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, ces provinces et ces territoires assument seuls la conception et la prestation de programmes et services semblables aux PEMS. Aucune EDMT n'a été conclue avec l'Ontario.	Pourcentage des dépenses totales de DRHC : pour les deux genres de programmes financés en vertu de la partie II de l'assurance-emploi : • 26,6 p. 100, soit 497,3 M$, pour les provinces et les territoires où la gestion des ententes est partagée, c.-à-d. qui ont participé à la conception et à l'exécution des PEMS. • 47,8 p. 100, soit 893,2M$ versés directement aux gouvernements provinciaux et territoriaux auxquels la gestion des ententes a été transférée. • 25,6 p. 100, soit 477,8 M$, versés à DRHC pour l'Ontario.	Grâce aux EDMT, les programmes du marché du travail ont été mieux adaptés aux besoins des collectivités et les Canadiens ont été servis plus rapidement, ce qui leur a permis d'accroître leur employabilité et de revenir encore plus rapidement au travail. En 2001-2002, environ 390 000[a] clients de l'assurance-emploi ont bénéficié des services de DRHC ou de l'un de nos partenaires provinciaux et territoriaux et 130 000[a] clients non-assurés ont reçu de l'aide financière dans le cadre des activités financées selon la partie II. En outre, 195 000[a] clients de l'assurance-emploi sont revenus au travail après avoir participé à ces activités, ce qui a permis d'économiser 665 millions de dollars[a] de prestations d'assurance-emploi.
Prestation nationale pour enfants (PNE)	Responsable : DRHC Autres partenaires : Finances Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada, Citoyenneté et Immigration Canada et Agence des douanes et du revenu du Canada.	DRHC (environ) : 3,4 M$ en ressources affectées du programme.	Pour préparer le troisième rapport annuel sur la PNE, nous avons continué d'évaluer les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs suivants : contribuer à réduire l'étendue de la pauvreté chez les enfants et à la prévenir; favoriser la participation au marché du travail et réduire les chevauchements et le double emploi des programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux.

a. Y compris les clients de l'Ontario et EDMT - Autochtones.

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M$])	Réalisations
Ciblétudes interactif	Responsable : DRHC Autres partenaires : Gouvernements provinciaux et territoriaux et plus de 25 organisations non gouvernementales et plusieurs organisations privées de formation.	DRHC (environ) : 2 M$ en ressources de fonctionnement.	Consulté par 1,5 million de Canadiens par année. Fait mieux connaître les sources de financement liées à l'apprentissage. Suscite des discussions utiles entre les utilisateurs.
Partenariat pour l'emploi des jeunes	Responsable : DRHC Autres partenaires : Patrimoine canadien, Parcs Canada, Industrie Canada, Conseil national de recherches du Canada, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Agence canadienne d'inspection des aliments, Pêches et Océans Canada, Environnement Canada, Ressources naturelles Canada, Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Agence canadienne de développement international, Affaires indiennes et du Nord Canada, Société canadienne d'hypothèques et de logement. *Partenaires des protocoles sur la jeunesse :* Terre-Neuve-et-Labrador, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Nouveau-Brunswick, Manitoba	Enveloppe budgétaire du Gouvernement fédéral : 130 M$ en ressources de fonctionnement et du programme[a]. Pas de budget pour ce programme. Mécanisme de planification conjoint, plutôt.	Aide les jeunes à se préparer au marché du travail, à obtenir un emploi, à le conserver et à s'intégrer au marché du travail, ce qui fait monter le taux d'emploi. Dans le cadre de cette initiative, en 2001-2002, plus de 7 935 jeunes ont trouvé un emploi et 1 592 autres sont retournés aux études. En outre, 69 249 jeunes ont acquis une expérience de travail, dont 52 678 grâce au programme Placement carrière-été pour étudiants et les 16 571 autres grâce aux programmes visant l'acquisition d'une expérience de travail, comme Jeunes stagiaires Canada, Jeunesse internationale et Service jeunesse Canada.

a. Dépenses prévues en 2001-2002 pour DRHC et les ministères partenaires. Les dépenses réelles figureront dans le rapport interministériel annuel (qui n'est pas encore disponible). Cette somme ne comprend pas les 25 M$ que DRHC a consacrés à des activités pour les jeunes en dehors de ce partenariat.

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M$])	Réalisations
Partenariats en action communautaire	Responsable : DRHC - Secrétariat national pour les sans-abri. Autres partenaires : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Service correctionnel du Canada, Santé Canada, Justice Canada et la Société immobilière du Canada. Tous les gouvernements provinciaux et les administrations municipales et bien des organisations non gouvernementales de 61communautés du Canada.	DRHC : 55,4 M$ en ressources du programme.	• A amélioré les partenariats et les réseaux, ce qui a aidé les communautés à régler le problème de l'itinérance; • A renforcé la collaboration entre les intervenants locaux; • A suscité des investissements de la part des gouvernements provinciaux et territoriaux, des municipalités et des secteurs bénévole et privé; • A permis d'améliorer les services et les installations visant à atténuer les difficultés des sans-abri; • A permis de mieux connaître les sans-abri et le problème de l'itinérance.
Comprendre la petite enfance	Responsable : DHRC Autres partenaires : Treize communautés: North York (Ontario), Prince Albert (Saskatchewan), Winnipeg (Manitoba), Southwest Newfoundland (Terre-Neuve-et-Labrador), (Île-du-Prince-Edouard), Fraser North (Colombie-Britannique), Abbotsford (Colombie-Britannique), Saskatoon (Saskatchewan), Southeastman (Manitoba), Niagara (Ontario), Mississauga (Ontario), Montréal (Québec), Hampton (Nouveau-Brunswick).	Réaffectation interne des ressources.	North York, Winnipeg et l'Î.-P.-É. ont été cartographiées. Les communautés peuvent prendre de meilleures décisions grâce à une meilleure connaissance des facteurs familiaux et communautaires qui influent sur le développement des enfants de chaque quartier ou région. L'évaluation de l'apprentissage communautaire a débuté dans cinq communautés.

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M$])	Réalisations
Stratégie de Développement des Ressources Humaines Autochtones	Responsable : DRHC Autres partenaires : Organisations autochtones	DRHC : 352,4 M$ en ressources du programme.	Aide les organisations autochtones à élaborer et à mettre en oeuvre des programmes d'aide à l'emploi, de garde d'enfants et de soutien des jeunes qui visent à répondre aux besoins locaux et régionaux des Autochtones. Ces programmes servent à : • aider les Autochtones à se préparer au marché du travail, à obtenir un emploi et à le conserver, ce qui entraîne des économies pour les programmes de soutien du revenu; • aider les jeunes Autochtones âgés de 15 à 30 ans à se préparer au marché du travail, à obtenir un emploi, à le conserver et à s'intégrer au marché du travail, ce qui permet d'accroître le taux d'emploi; • augmenter le nombre, la qualité et la diversité des garderies des Premières nations et des Inuits, pour qu'ils bénéficient du même niveau de service que le reste de la population. • Au cours de l'exercice 2001-2002, la Stratégie est venue en aide à 50 036 clients autochtones, dont 18 732 se sont trouvé un emploi ou sont devenus des travailleurs indépendants.

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M$])	Réalisations
Programme des travailleurs étrangers temporaires	Le Programme des travailleurs étrangers vise à aider les employeurs canadiens à satisfaire leurs besoins en matière de ressources humaines en facilitant l'entrée de travailleurs étrangers temporaires pour combler des pénuries reconnues de main-d'œuvre dans certains secteurs, de manière à renforcer le marché du travail canadien. Ce programme est administré par DRHC et Citoyenneté et Immigration Canada.	Financement interne	Le nombre de travailleurs étrangers temporaires entrant au Canada augmente constamment depuis quelques années. Il devrait continuer d'augmenter, étant donné les tendances démographiques et l'évolution du marché du travail. Au cours de l'exercice 1996-1997, DRHC a traité 42 000 demandes de validation d'offres d'emploi soumises par des employeurs, comparativement à 82 600 en 2001-2002.
Initiative du secteur bénévole	Vingt-cinq ministères fédéraux[a]	Enveloppe budgétaire du Gouvernement fédéral : 94,6 M$ en 5 ans[b].	DRHC a beaucoup contribué à la réalisation de cette initiative d'une durée de cinq ans. Nous avons participé aux travaux de plusieurs groupes de travail avec le secteur bénévole au profit des Canadiens.
Année internationale des volontaires (AIV) 2001	Responsable : DRHC, Patrimoine Canada et Bénévoles Canada. Autres partenaires : Centraide, Fondations communautaires du Canada et Centre canadien de philanthropie	Enveloppe budgétaire du Gouvernement fédéral pour 2000-2001 et 2001-2002 : 7,7 M$.	Célébration de l'AIV au Canada et campagne en faveur du bénévolat. Nous avons créé le Prix Thérèse-Casgrain, qui est accordé aux personnes ayant consacré leur vie au bénévolat.

a. Partenaires de l'Initiative du secteur bénévole : Agriculture et Agroalimentaire Canada, Agence canadienne des douanes et du revenu, Société centrale d'hypothèques et de logement, Développement économique Canada pour les régions du Québec, Patrimoine Canada, Agence canadienne de développement international, Citoyenneté et Immigration Canada, Service correctionnel du Canada, Environnement Canada, Finances Canada, Pêches et Océans Canada, Santé Canada, Développement des ressources humaines Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada, Industrie Canada, Justice Canada, Ressources naturelles Canada, Conseil privé, Solliciteur général Canada, Condition féminine Canada, Statistique Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor, Anciens combattants Canada, Affaires étrangères et commerce international et Défense nationale.

b. Contribution de tous les ministères fédéraux concernés pendant cinq ans à partir de 2000-2001.

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M$])	Réalisations
Projets-pilotes pour les travailleurs âgés	Responsable : DRHC Partenaires actuels : Terre-Neuve-et-Labrador, Québec, Territoires du Nord-Ouest, Yukon, Colombie-Britannique, Saskatchewan, Nouvelle-Écosse, Nunavut Ces Projets pilotes, qui coûteront 30 millions de dollars et qui dureront trois ans, visent à trouver des moyens efficaces d'aider les travailleurs âgés à trouver un emploi stable, s'ils ont perdu le leur ou à le conserver, s'ils risquent de le perdre. Ceux qui participent à ces projets sont habituellement âgés de 55 à 64 ans. La conception, l'élaboration et l'évaluation des projets est assurée par les provinces et les territoires, avec la collaboration du gouvernement du Canada. Leur mise en œuvre est effectuée par les provinces et les territoires. Cette initiative sera financée jusqu'au 31 mars 2003.	DRHC : 9,7 M$ en ressources du programme.	Grâce à ces projets, les deux ordres de gouvernement sauront quelles solutions donnent les meilleurs résultats pour ces clients et DRHC pourra choisir le mode de coopération le plus approprié pour les aider.

Évaluations et vérifications

DRHC s'est engagé à obtenir les meilleurs résultats possibles dans l'application de ses programmes, la prestation de ses services et son fonctionnement, et ce, avec un souci constant d'efficience et d'efficacité. L'évaluation de nos programmes, de nos services et de nos politiques nous permet d'en connaître les incidences. Les évaluations nous donnent l'occasion de nous pencher sur tous les éléments d'un programme, à partir de la structure de l'organisation qui le met en œuvre, et de ses fonctions, des politiques et procédures à ses réalisations. L'évaluation en matière de politique permet d'examiner les résultats atteints et d'en évaluer leur incidence et leurs effets. Les évaluations des programmes et des politiques fournissent des preuves tangibles de leur fonctionnement et de la façon de les améliorer.

Compte tenu du rôle de premier plan que DRHC joue au titre de l'élaboration des politiques nationales, nous étoffons ces évaluations en effectuant des analyses et de la recherche sur les grandes leçons apprises (études-bilan) en ce qui a trait aux importantes questions sociales et de main-d'œuvre. Ces études-bilan permettent à tous les gouvernements au Canada, de même qu'aux groupes qu'intéressent ces questions, de tirer profit de ce que le Canada et les autres pays ont de mieux à offrir en termes d'expérience et sur le plan de la recherche.

Les Services de vérification interne et de gestion des risques de DRHC font également des vérifications et fournissent des services de consultation et de conseil dans le domaine de la gestion des risques à l'intention du Ministère. Ces services combinés donnent au sous-ministre l'assurance que les principaux aspects des stratégies de gestion des risques du Ministère, le cadre de contrôle et les pratiques ainsi que les renseignements utilisés pour prendre des décisions et rendre compte sont judicieux. Au cours de l'année financière 2001-2002, DRHC a consacré la somme de 4,5 millions de dollars à mener des vérifications et à fournir des services de consultation et de conseil dans le domaine de la gestion des risques à l'intention du Ministère.

Le tableau ci-dessous répertorie en fonction des objectifs stratégiques du Ministère, les études, les vérifications et les examens publiés en 2001-2002. Les résumés, les observations, les recommandations et les plans d'action en gestion sont affichés au site Internet de DRHC[56].

[56] Pour plus de renseignements, voir http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/ et la liste des récents rapports de vérifications au http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/tocx.shtml

Évaluations et vérifications (suite)

FOURNIR AUX CANADIENS ET AUX CANADIENNES :	SELON LES RÉSULTATS DES DOCUMENTS SUIVANTS:
La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	Vérifications : • Programme de la sécurité du revenu et de l'intégrité des programmes – Août 2001 • Exposé récapitulatif des frais administratifs imputés au compte du Régime de pensions du Canada pour l'année se terminant le 31 mars 2001 Évaluations : • Programmes de la sécurité du revenu – Analyse des facteurs qui influent sur les décisions de planification et de prise de retraite • Programmes de la sécurité du revenu – Évaluation des incitations financières à la retraite des régimes privés et universels • Programmes de la sécurité du revenu – Revue de la documentation relative aux incitations financières à la retraite des régimes privés et universels • Programmes de la sécurité du revenu – Simulation des effets d'incitation des régimes de retraite privés et universels • Programmes de la sécurité du revenu – Incitatifs gouvernementaux liés à la retraite au Canada

Évaluations et vérifications (suite)

FOURNIR AUX CANADIENS ET AUX CANADIENNES :	SELON LES RÉSULTATS DES DOCUMENTS SUIVANTS:
La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité	Vérifications : • Examen de la mise en oeuvre de l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) – Partie I – Octobre 2001 • Vérification de l'Initiative mobilité académique internationale – Octobre 2001 Évaluations : • Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes • Évaluation du projet pilote de l'assurance-emploi (a.-e.) relative aux semaines réduites, 1998-2001 • La conception des évaluations sommatives pour les prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) • Évaluation de l'emploi saisonnier - Aperçu • Est-ce que le taux de participation à l'aide sociale des personnes ayant connu une cessation d'emploi a changé depuis la réforme de l'a.-e.? • La réforme de l'a.-e. et le cumul d'emplois • L'incidence de la réforme de l'a.-e. sur les personnes vivant une période creuse • Le recours aux services de garderie par les chômeurs durant la réforme de l'a.-e. • Long-term Unemployment, Worker Profiling and Program Evaluation Issues (NON DISPONIBLE EN FRANÇAIS) • Initiatives stratégiques – Évaluation sommative de « Se prendre en main! » du Manitoba • Évaluation sommative du programme emploi/travail autonome pour les diplômés – Terre-Neuve • Évaluation sommative des Centres communautaires de formation – Colombie-Britannique • Évaluation sommative de l'information sur le marché du travail – Colombie-Britannique • Évaluation sommative de l'Évaluation, du counselling et de la présentation – Colombie-Britannique • Études bilan – Rétablir le lien entre les bénéficiaires de l'aide sociale et le marché du travail • Évaluation du Bureau des technologies d'apprentissage

Évaluations et vérifications (suite)

FOURNIR AUX CANADIENS ET AUX CANADIENNES :	SELON LES RÉSULTATS DES DOCUMENTS SUIVANTS :
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif	Évaluations : • Évaluation des normes fédérales du travail (Phase I)
Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces	Vérifications : • Vérification intégrée du Centre des technologies de l'information de Moncton – Octobre 2001 • Vérification du Système en développement de Gouvernement en direct (GED) – Mai 2001 • Vérification des activités de la Direction nationale du contrôle de la performance des subventions et contributions – Octobre 2001

Sites Internet et références

- Site de Développement des ressources humaines Canada (DRHC): http://www.hrdc-drhc.gc.ca
- Lois et règlements gouvernant DRHC: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/actsx.shtml
- Point d'accès Canadiens – Information et services par sujets et auditoires: http://canada.gc.ca/cdns/indiv_f.html
- Site du Canada: http://www.Canada.gc.ca/main_f.html
- Prestations du Canada – En route vers les prestations du gouvernement: http://www.canadabenefits.gc.ca/
- Direction Jeunesse – Tracez votre chemin: http://www.youthpath.ca/
- Personnes handicapées en direct: http://www.pwd-online.ca/fr/menu.jsp
- Brochure sur les valeurs et l'éthique à DRHC: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbookx.shtml

Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité

- Le savoir, clé de notre avenir – Le perfectionnement des compétences au Canada: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/accueil.shtml et http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/doc/savoir.pdf
- La stratégie d'innovation du Canada : http://www.innovationstrategy.gc.ca/
- Ciblétudes interactif : http://www.canlearn.ca
- Investir de façon stratégique dans la gestion de l'information (GI) et la Technologie de l'information (TI) – Gestion de la dimension humaine de la GI et de la TI : http://www.canlearn.ca/utility/offsite.cfm?site=http://www.techgov.com/2001/french/finalists.html
- *La littératie à l'ère de l'information: Rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes* : http://www1.oecd.org/publications/e-book/8100052E.PDF
- Compétences essentielles : http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/french/es.asp
- La prestation nationale pour enfants : http://www.nationalchildbenefit.ca
- Fédération canadienne des services de garde à l'enfance : http://www.cfc-efc.ca
- Aide à l'employabilité des personnes handicapées - Rapport national 1999-2000, 2000-2001 : http://www.socialunion.gc.ca/pwd_f.html
- Secrétariat, Communautés minoritaires de langues officielles : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/solmc-scmlo/
- Commissariat aux langues officielles – Rapport annuel 2000-2001 : http://www.ocol-clo.gc.ca/RA0001_a.htm

Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité (suite)

- Thérèse Casgrain Prix bénévolat : http://www.volunteeraward.gc.ca/
- Rapports de contrôle et d'évaluation - Régime d'assurance-emploi : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/aerce.shtml
- Ententes sur le développement du marché du travail : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/common/lmaindx.shtml
- Admissibilité à l'assurance-emploi – Quitter volontairement votre emploi ou congédiement pour inconduite : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/pubs/ordinaire.shtml#Quitter
- Ai-je droit à l'assurance-emploi si je quitte mon emploi ? http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/menu/faq/faq_f.shtml#droit
- Assurance-emploi – La Commission et la Loi de l'assurance-emploi : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_f.shtml
- Programme canadien de prêts aux étudiants : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/

Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif

- La conciliation travail-vie dans les milieux de travail canadiens : http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/worklife/
- Programme du travail : http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/

Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces

- Fonction moderne de contrôleur : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement
- Rapport public 2001 sur le Gouvernement en direct à DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/gol-ged/drhc_ged.shtml

Autres sites Internet

- *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003* : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0203x.shtml
- *Comptes publics du Canada de 2002 :* http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-f.html
- Entente cadre sur l'union sociale (ECUS) – Toutes les initiatives : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/all_toutes_f.asp
- Enjeux horizontaux : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/coll_res/coll_res_f.htm et http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/dept_mini_f.asp
- Evaluation et développement des données à DRHC : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/
- Services de vérification interne et de gestion des risques - Vérifications et examens complétés : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/tocx.shtml

Questions et demandes du public

Si vous avez des questions sur les programmes et services du Ministère, veuillez communiquer avec le bureau de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Consultez les pages réservées au gouvernement du Canada dans votre annuaire téléphonique pour connaître l'emplacement du bureau le plus près de chez vous. Vous pouvez aussi vous adresser au Centre de renseignements au public de DRHC.

Pour obtenir les publications de DRHC, veuillez communiquer avec le Centre de renseignements au public au 1-819-994-6313.

Index

Page

Sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants

- Personnes âgées 13
- Personnes âgées à faible revenu 14
- Personnes handicapées 15
- Survivants 17
- Migrants 17
- Cotisants 17

Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité

Compétences et apprentissage : une main-d'oeuvre instruite, qualifiée et bien préparée 20

- Aider les étudiants d'aujourd'hui et de demain 21
- Garantir l'accès des travailleurs qualifiés au marché du travail 22
- Priorités concernant les ressources humaines 23
- Alphabétisation et arithmétisation : accroître les compétences essentielles des Canadiens 24

Intégration au marché du travail et à la collectivité 26

- Donner aux enfants un bon départ dans la vie 26
- Créer des conditions favorables pour les Canadiens handicapés 28
- Accroître les possibilités pour les Autochtones 29
- Créer des conditions favorables pour les jeunes Canadiens 30
- Appuyer les communautés minoritaires de langue officielle et améliorer leur situation 30

Participation et réintégration au marché du travail 30

- Aider les gens par l'entremise des programmes et des services liés au marché du travail 30

Page

Capacité des collectivités et des secteurs privé et bénévole de favoriser le développement humain 32
- Créer des partenariats pour venir en aide aux sans-abri 32
- Contribuer au renforcement du secteur bénévole 33
- Investir dans le savoir, la technologie, l'information et les infrastructures 34

Mettre en oeuvre les modifications à la *Loi sur l'assurance-emploi* 35

Favoriser la compréhension et la sensibilisation à l'égard des conditions de l'assurance-emploi 36

Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif

- Assumer les responsabilités qui nous incombent en vertu de la législation du travail du Canada 39
- Favoriser l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail canadiens 40
- Participer aux initiatives internationales visant à favoriser la coopération et à promouvoir le respect des normes fondamentales du travail 42

Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces

Modernisation des services aux Canadiens 44

Une organisation dynamique, efficace et responsable 45
- Initiative d'amélioration des services 45
- Assurer la qualité du service 46
- Améliorer la gestion des fonds publics 47
- Modernisation de la fonction de contrôleur 48
- Recouvrement des créances de l'État 49
- Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels 49
- Gouvernement en direct 50
- Renouvellement des technologies de l'information 51
- Programmes de subventions et de contributions 52

Un effectif compétent et diversifié dans un milieu de travail de choix 53